



Sosionomi ja kriisityön osaaminen – kohtaavatko tutkinto ja tarpeet?

Oja, Piia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Sosionomi ja kriisityön osaaminen
- kohtaavatko tutkinto ja tarpeet?

Piia Oja
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2012

Piia Oja

Sosionomi ja kriisityön osaaminen - kohtaavatko tutkinto ja tarpeet?

Vuosi 2012

Sivumäärä 73

Sosionomin (AMK) kompetenssien tulisi vastata mahdollisimman hyvin työelämän asettamiin vaatimuksiin. Tässä tutkimuksessa tarkastelen kuinka hyvin sosionomi (AMK) tutkinnon sisältö tunnetaan, ja miten siihen suhtaudutaan Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkoston kriisityöntekijöiden keskuudessa. Selvitin myös sosionomin kompetenssien vastaavuutta kriisityössä vaadittavaan osaamiseen vertailemalla sosionomin (AMK) yleisten kompetenssien vastaavuutta kriisityöntekijöiden osaamisvaatimuksiin selvittämällä vastaajien tietoisuutta tutkinnosta ja asenteita sitä kohtaan. Teoreettisena viitekehysenä toimivat sosionomin (AMK) tutkinnon ja kriisityön analyysi. Tutkimuksen toteutin triangulaationa käyttämällä sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä sisäkkäin ja rinnakkain tutkimuksen tiedonkeruu ja analyysivaiheessa.

Tutkimustuloksien mukaan sosionomin (AMK) tutkinnonsisältö on kriisityötä tekeville melko epäselvä ja asenteet tutkintoa kohtaan ovat lähes neutraaleja. Ammattikorkeakoulupohjaisen tutkinnon sisältöä tärkeämpänä pidettiin sen jälkeen hankittua osaamista. Sosionomin kompetensseista tärkeimmiksi kriisityössä nähtiin asiakastyön osaaminen ja eettinen osaaminen. Palvelujärjestelmä osaamisessa tärkeimpänä pidettiin palvelujärjestelmän tuntemusta ja palveluohjausta. Kriittisen ja osallistavan yhteiskuntaosaamisen merkitys kriisityössä jakoi vastanneiden mielipiteet tarpeellisuudessaan. Tutkimuksellista kehittämisosaamista tarvitaan hanke- ja projektityössä ajoittain ja jatkuvasti muutoksiin sopeutumisessa ja tiedon hankkimisessa ja hyödyntämisessä kriisityössä. Johtamisosaamisella on merkitystä toimittaessa kriisityön esimiestehtävissä, joihin sosionomin johtamisosaamisen kompetenssi nähtiin sellaisenaan riittämättömäksi.

Kriisityöntekijät pitävät työntekijän persoonallisia ominaisuuksia tärkeinä työssä jaksamisen ja työssä onnistumisen kannalta. Kriisityöntekijänä toimimiseen ei aineiston mukaan riitä pelkkä ammattikorkeakoulutus, ja sosionomilta vaaditaan sosiaalisen osaamisen ohella erityisesti terapeuttista osaamista. Kehittämisohdotuksien mukaan sosionomin kriisityön- ja terapeuttista osaamista pitäisi lisätä entisestään, jos sosionomien työpanos kriisityössä halutaan hyödyntää tulevaisuudessa tehokkaammin.

Asiasanat: kriisityö, sosionomi, kompetenssi, kriisityöntekijä.

Piia Oja

Competencies of a Bachelor of Social Services and crisis work- do they match?

Year 2012 Pages 73

The competencies of a Bachelor of Social Services should meet the demands of working life. The purpose of this thesis was to find out how well were the bachelor's studies known among the crisis workers of Suomen Mielenterveysseura crisis centers, and what their attitudes towards the education were like. I also wanted to find out whether the competencies of a Bachelor of Social Services met the demands of crisis work. The theoretical framework includes a discussion of the Bachelor's studies and the main context of the crisis work. Both qualitative and quantitative methods were employed in the study.

The results indicated that the content of the education of Bachelor of Social Services was still quite unknown among the crisis workers. There were only a few clear opinions of Bachelor's studies and most of the crisis workers thought that working experience, obtained after education, was more important than the education itself. Both Ethical and client work competencies were regarded as the most important. The organization and legislation of social services competence was considered important, because it consisted of knowledge of the social service system and client guidance. The importance of critical and participating community work shared the opinions of the informants. Research based competence was needed occasionally in project organization and in researches, and especially in cases, where crisis worker used new information in order to adapt to changes in the working environment. Management competence did not seem to equal the demands of management skills needed in crisis work leadership.

The crisis workers considered the social worker's personality important in client work and in coping with work in general. The informants regarded bachelor's studies at a University of Applied Sciences as defective, because of the inadequacy of therapeutic and specific crisis work methods. According the crisis workers the Bachelor's contribution to crisis work will become better, if more specific details of crisis work and therapeutic methods are included in the curriculum.

Keywords: crisis work, Bachelor of Social Services, qualification, crisis worker.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Tutkimuksen tarkoitus	8
3	Suomen Mielenterveysseura ja kriisikeskusverkosto	8
4	Sosionomi sosiaalisen osaajana	10
4.1	Sosiaalinen osaaminen ja sosiaalialan työ	10
4.2	Sosionomin tutkinnon taustaa	12
4.3	Sosionomin kompetenssit ja sosiaalisen asiantuntijuus	14
4.4	Sosiaalista työtä ohjaavista teoriasuuntauksista	16
4.4.1	Sosiaalipedagoginen työote	17
4.4.2	Psykososiaalinen työote	18
4.4.3	Ohjaava ja neuvova työote	19
5	Mitä kriisityö on?	20
5.1	Kriisien luokittelusta ja aiheuttajista	21
5.2	Kriisityön toteuttamistavoista	22
5.2.1	Psykykinen ensiapu	23
5.2.2	Akuutti kriisityö ja kriisi-interventio	24
5.2.3	Jälkiseuranta ja terapiat	25
6	Menetelmälliset valinnat	27
6.1	Triangulaatio eli monistrateginen tutkimus	27
6.2	Kyselylomake ja tutkimusaineisto	28
7	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	29
7.1	Luotettavuus kvantitatiivisessa ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa	30
7.2	Tietosuoja ja tulosten yleistettävyys	31
8	Aineiston analysointi	32
8.1	Sisällönanalyysi tutkimuksessa	33
8.2	Tilastollisen aineiston käsittely	34
9	Aineiston kuvailua ja päätelmiä	35
9.1	Kuvaus tiedonantajista	35
9.2	Sosionomi kriisityössä oman alansa asiantuntijana	36
9.3	Sosionomin kompetenssit ja kriisityön osaamisvaatimukset	37
9.3.1	Asiakastyön osaaminen	37
9.3.2	Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen	40
9.3.3	Eettinen osaaminen	42
9.3.4	Johtamisosaaminen	43
9.3.5	Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen	44
9.3.6	Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen	45
10	Tutkimustulokset	47

10.1	Sosionomin osaamisen merkitys tiedonantajille	47
10.2	Sosiaalinen ja terapeutin osaaminen kriisityössä.....	49
10.3	Sosionomin osaamisen ja kriisityöosaamisen vastaavuus toisiinsa.....	51
10.3.1	Kriisityöntekijä ja persoona	51
10.3.2	Reflektoinnin ja eettisen osaaminen asiakastyössä	52
10.3.3	Kriisityön erityisosaaminen ja arjessa auttaminen.....	53
10.3.4	Palveluohjaus ja palvelujärjestelmän tuntemus.....	54
10.3.5	Osallistava yhteiskuntaosaaminen.....	56
11	Pohdintaa ja kehittämissuhteita	57
	Liitteet	64

1 Johdanto

Päädyin tutkimuksen aiheeseen omien työharjoittelu- ja työkokemuksieni pohjalta. Olen ollut usein tilanteissa, joissa joudun kertomaan sosionomin osaamisesta ja perustelemaan, miten sosionomin (AMK) tutkinto eroaa muista sosiaali- ja terveysalan tutkinnoista. Aiheeseen liittyvien aiempien tutkimusten mukaan sosiaalialan opiskelijat kohtaavat tällaista tutkintoon liittyvää tietämättömyyttä melko usein. Aiheesta on tehty viime aikoina tutkimuksia, joissa sosionomin (AMK) tutkinnon sisällön vastaavuutta työelämän eri alueiden vaatimuksiin on arvioitu. Tällainen kompetenssien testaus on tärkeää, sillä kompetenssi rakentuu työstä tulevien osaamistarpeiden kautta.

Kriisityö nykyiset toimintamallit ja sosionomi-tutkinto ovat molemmat melko nuoria tulokkaita sosiaali- ja terveysalalla. Kriisikeskustoiminta sai alkunsa Suomessa kyseisellä nimikkeellä vasta 1980-luvun lopussa, joka on melko myöhään verrattaessa moniin muihin sosiaali- ja terveysalan työmuotoihin. Samoihin aikoihin Suomeen perustettiin ensimmäiset ammattikorkeakoulut, ja tarve sosiaalialan erilliselle tutkinnoille alettiin nähdä yhä varteenotettavammaksi. Olessani harjoittelussa Hyvinkään Kriisikeskuksessa keväällä 2011 minulta kysyttiin usein kriisityön sisällöstä hyvin samantyyllisiä kysymyksiä kuin sosionomi (AMK) tutkinnosta. Molempien tunnetuksi tekeminen kokonaisuuksina ja niiden erilaisina toteutumismahdollisuuksina voisi olla siis tarpeellista.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten sosionomin (AMK) yleinen osaaminen vastaa kriisityön osaamisvaatimuksiin Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusten työntekijöiden ja johtajien mielestä. Selvitän tutkimuksessani, kuinka hyvin sosionomin (AMK) tutkinto tunnetaan kriisityötä tekevien keskuudessa ja miten tutkintoon suhtaudutaan. Ammatti-identiteetin muodostumiseen vaikuttaa tutkinnon lisäksi sosiaalialan työympäristöt, joissa sosionomi työskentelee ja muiden sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden asenteet. Tämän vuoksi mahdollisimman monien erilaisten työympäristöjen tutkiminen on yleisen sosionomin osaamisen tunnettavuuden selvittämisen lisäksi tärkeää. Kriisikeskuksessa suorittamani harjoitteluni aikana ilmeni, että pelkkä sosionomin (AMK) tutkinto ei ole riittävä kriisityöntekijän pätevyyteen kriisikeskuksissa. Jo harjoittelussa huomasin kriisityön edellyttävän erityistä terapeuttista osaamista, minkä vuoksi pohdin tutkimuksessani erikseen sosiaalisen ja terapeuttisen osaamisen suhdetta kriisityössä.

Tutkimukseni on monistrateginen. Tutkimusaineisto on kerätty puolistrukturoiduilla kyselylomakkeella. Tutkimusaineiston purin käyttämällä sisällönanalyysiä ja tilastollisia menetelmiä. Tutkimukseni teoreettinen osio koostuu sosionomin (AMK) tutkintoa ja kriisityötä käsittelevistä osioista. Käyn läpi sosionomin (AMK) tutkinnon synnyn, joitakin tutkinnon taustalla vaikuttavista työtavoista ja niiden perinteistä ja tutkinnon sisältöä. Kriisityöstä kerron tutkimuksen

kannalta oleelliset asiat, eli erilaisten kriisityön menetelmien ja työvaiheiden merkityksen ja soveltamisen suhteessa kriisin luonteeseen ja työtapoja, erilaisia työtapoja tehdä kriisityötä. Tästä eteenpäin jätän tutkimuksessa jälkiliitteen (AMK) pois, sillä uskon lukijan ymmärtäneen sosionomitutkinnon olevan ammattikorkeakoulupohjainen.

2 Tutkimuksen tarkoitus

Etsin tutkimustehtävääni vastauksia seuraavien tutkimuskysymyksien avulla:

- Miten sosiaalinen asiantuntijuus näkyy kriisityössä ja millaista osaamista kriisityöntekijältä vaaditaan?
- Miten hyvin sosionomin tutkinto tunnetaan kriisityössä ja miten tutkintoon suhtaudutaan?
- Missä sosiaalista osaamista suhteessa terapeuttiliseen osaamiseen tarvitaan?
- Miten sosionomin kompetenssit vastaavat kriisityön osaamisvaatimuksiin?

Arvioin tässä tutkimuksessa sosionomin osaamisvaatimusten vastaavuutta kriisityöntekijällä tarvittavaan osaamiseen. Ammatillisten osaamistarpeet syntyvät aina suhteessa toimintaympäristöön, ja nykyajan yhteiskunnankehitystrendien seurauksena toimintaympäristön kvalifikaatiovaatimukset muuttuvat jatkuvasti (Uusitalo 2005, 42,43). Tämä edellyttää ammattikorkeakouluilta jatkuvaa kompetenssien ajan tasalla pitämistä suhteessa työelämän asettamiin vaatimuksiin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää painottuuko sosionomin koulutuksessa riittävästi kriisityöosaaminen ja tuoda esille mahdollisia aineistosta nousseita kehittämissuosituksia koulutuksen parantamiseksi.

3 Suomen Mielenterveysseura ja kriisikeskusverkosto

Suomen Mielenterveysseura ja sen kriisikeskukset ovat toimineet tutkimuksen kohteena sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden lisäksi muun muassa liiketalouden opiskelijoille ja yliopistossa opiskeleville. Opiskelijat ovat myös toteuttaneet erilaisia hankkeita ja osallistuneet projekteihin tehden yhteistyötä Suomen Mielenterveysseuran alaisten paikallisten seurojen kanssa. Hanketoiminta on ollut suuri osa mielenterveysseuran toimintaa jo 1980-luvulta lähtien sen vakiintuneiden toimintojen ohella (Hankkeet 2011). Nykyinen Kriisikeskusverkostokin on rakennettu alun perin hankkeen pohjalle. Valitsemani perusjoukon osia on tutkittu aiemmin, mutta en löytänyt yhtään tutkimusta, jonka kohteena olisi toiminut valitsemani kohdejoukko. (Mielenterveysseura 2011.)

Kohdejoukon valitsin, koska tiesin ennestään Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskuksissa vaadittavan sosiaalisen osaamisen lisäksi terapeuttilista osaamista. Halusin selvittää, missä määrin nykyinen sosionomin tutkinto vastaa kriisikeskusten kvalifikaatiovaatimuksiin ja missä

kulkee sosiaalisen osaamisen ja terapia osaamisen raja. Olen itse kiinnostunut kriisityöntekijän työstä, joten minua kiinnostaa myös, miksei ammattikorkeakoulutason tutkinto riitä kyseisessä tehtävässä toimimiseen. Tutkimus edustaa kuitenkin vain pientä osaa kriisityöntekijänä toimivista henkilöistä, joten tulokset eivät ole yleistettävissä.

Suomen mielenterveysseura on kansanterveys- ja kansalaisjärjestö. Seura järjestää muun muassa alan koulutuksia, tilaisuuksia ja koordinoi erilaisia mielenterveyteen liittyviä hankkeita. Seuraan kuuluu noin 5000 henkilöjäsentä ja se toimii paikallisesti 54 mielenterveysseuran ja 19 eri puolella Suomea sijaitsevan kriisikeskuksen kautta. (Mielenterveysseura 2011.) Kriisiavun perusyksiköt sijaitsevat Helsingissä SOS-keskuksessa. (Suomen Mielenterveysseura 2007, 21.) Toiminnan rahoittajana toimii muun muassa RAY, jonka lisäksi kunnat ostavat kriisikeskusten palveluja ja kriisikeskukset tekevät hanke- ja projekti yhteistyötä muiden tahojen kanssa edistääkseen kansan mielenterveyttä ja rahoittaakseen toimintaansa. (Mielenterveysseura 2011.)

Suomen mielenterveysseuralla on oma koulutuskeskus, jossa koulutustoiminnan keskeisinä teemoina ovat perhekeskeinen ja liikkuvatyö sekä ihmisen arjessa jaksaminen. Mielenterveysseuran järjestämät koulutukset ovat maksullisia (paitsi vapaaehtoistyön koulutus) ja niiden kestot vaihtelevat koulutuksittain muutamasta koulutuspäivästä useampiin vuosiin. Esimerkiksi kriisiavun koulutus on suunnattu kaikille aiheesta kiinnostuneille ja on suoritettavissa kolmena lähiopetuspäivänä, kun taas kriisi-interventiokoulutus kestää vuoden ja on suunniteltu täydennyskoulutukseksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Erilaiset psykoterapiakoulutukset ovat usein monivuotisia. (Koulutuskeskus 2011.)

Seuraan kuuluu myös vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka voivat toimia kriisitilanteissa seuran järjestämän koulutuksen pohjalta tukihenkilöinä. Vapaaehtoiset ovat tärkeä osa paikallisten mielenterveysseurojen toimintaa. (Mielenterveysseura 2011.) Vapaaehtoistyöntekijät rajaan tutkimukseni ulkopuolelle, koska heiltä ei vaadita sosiaali- tai terveysalan tutkintoa toimia tehtävissään, toisin kuin Kriisityöntekijöiltä, joiden kuvaillaan Suomen Mielenterveysseuran sivuilla sosiaali- ja terveysalan ammattilaisiksi.

Kriisikeskusverkoston historia on lyhyt Suomen Mielenterveysseuran toimintaan nähden. Ensimmäinen Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskus perustettiin 1980-luvulla, vaikka järjestö aloitti toiminnassa jo vuonna 1897. Kriiseissä auttaminen on kuulunut mielenterveysseuran perustehtäviin tosin jo aiemmin, esimerkiksi kirkon alaisena kriisityön kaltaista toimintaa on ollut jo vuosisatoja eri nimikkeiden alla. (Historia 2011.) Kriisikeskusten antamassa kriisiavussa on keskeistä kriiseistä tiedottaminen, itsemurhien ehkäisy, varhaiskuntoutus, neuvonta ja ohjaus, sekä psykososiaalinen tuki. Asiakkaat voivat käyttää palveluja nimettöminä ja erillisiä läheteitä kriisikeskusasiakkuuteen ei tarvita. Toiminnassa painottuu joustavuus, jota kuvaa

hyvin asiakkaan mahdollisuus päättää millaista ja miten annettua apua hän haluaa. Asiakas voi lähestyä kriisityöntekijöitä verkossa, puhelimen kautta tai varaamalla vastaanottoajan ja saada kriisikeskuksista ohjattua vertaistukea tai tukihenkilön. (Suomen Mielenterveysseura 2007, 21.)

Kriisikeskusten tarjoamat palvelut vaihtelevat paikkakunnittain ja kriisikeskuksen toiminnan laajuus, ja painotusalueet näkyvät paikallisten kriisikeskusten henkilökunnassa. Kriisikeskukset tarjoavat maksuttomia matalankynnyksen palveluja kriisikeskuksen vaikutuspiiriin kuuluville kuntalaisille, joka tarkoittaa sitä, että apua voi hakea kuka tahansa ja asiakkaat voivat olla perheitä, yksilöitä, pariskuntia tai ryhmiä tilanteesta ja kriisistä riippuen. Tavoitteena on asiakkaan elämän otteen vahvistaminen, kriisin kartoittaminen, lyhyt kestoisen tuen antaminen ja asiakkaan ohjaus palveluihin. Kriisikeskukset tekevät akuuttia kriisityötä ja neljä kriisikeskusta tarjoaa myös kriisiasumispalveluja. Kriisikeskukset mahdollistavat avunannon myös maahanmuuttajille, joilla ei ole riittävästä suomenkielen taitoa tarvittaessa tulkin välityksellä muilla kielillä. (Kriisikeskusverkosto 2011.)

Internetpalvelut ovat puhelinauttamisen ja asiakastapaamisten ohella keino tavoittaa kriisin kohdanneet heidän sijainnistaan riippumatta. Kymmenen kriisikeskusta ja Helsingissä toimiva SOS- kriisikeskus ylläpitävät Tukinet-palvelua. Tukinet on 2000-luvun alussa perustettu maksuton verkkopalvelu, joka tarjoaa erilaisia keskusteluryhmiä ja tietopalveluja kaikille Suomessa asuville. Tukinetin välityksellä on mahdollista saada myös yhteys koulutettuihin ammattilaisiin nimettömänä. Toinen Internetissä toimivasta kriisipalvelusta on Selma, joka sitoo käyttäjänsä toimimaan kahdeksan viikkoa lähes itsenäisesti verkossa kriisin läpikäymiseksi. Ohjelmaan kuuluu lisäksi alkuhaastattelu ja kolme puhelinkontaktia kriisityöntekijään, joiden tavoitteena on varmistaa tuoreen kriisiapuohjelman oikeaoppinen toteutuminen. (SOS-kriisikeskus 2011.)

4 Sosionomi sosiaalisen osaajana

Tässä osiossa kerron sosionomin tutkinnon taustasta, sosionomin paikasta sosiaalisessa työssä ja sosionomin tutkinnon sisällöstä ja asiantuntijuudesta. Viittaan joissakin osioissa yhteyksistä kriisityöhön, sillä pidän sitä oleellisena tutkimusaiheen vuoksi. Tarkoituksena on selkeyttää lukijalle, mitä sosionomin tutkinto sisältää, miten se on syntynyt ja mikä sosionomin paikka on sosiaalialan muiden ammattilaisten, kuten sosiaalityöntekijöiden joukossa.

4.1 Sosiaalinen osaaminen ja sosiaalialan työ

Sanalla sosiaalinen tarkoitettiin latinankielessä alun perin ”yhteiselämää järjestäytyneessä yhteiskunnassa”. Nykyään sana on saanut uusia merkityksiä ja sosiaalisella tarkoitetaan myös yhteiskuntaan ja ryhmään sopeutuvaa sekä heikko-osaisten aseman ja elinehtojen parantamis-

ta. Käsitettä sosiaalinen voidaan tarkastella eri tavalla erilaisista näkökulmista riippuen tiedekunnasta. Sosiologiassa sosiaalisella tarkoitetaan ihmisten yhteiselämän seurauksena syntyviä normeja ja instituutioita, eli vuorovaikutusta, yhteisöjä ja ihmisten välisiä sosiaalisia suhteita ja siteitä, kun taas sosiaalipolitiikassa korostuu tarvitsemisen näkökulma, ja sosiaalityössä käsitteellä tarkoitetaan usein osallisuutta, kansalaisuuden toteutumista ja yksilön suhdetta yhteisöön tai yhteiskuntaan. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 62.) Sosiaalityön käsitettä alettiin käyttää Suomessa vasta viisikymmentäluvulla, vaikka sosiaalisten työtapojen historia ulottuu paljon pidemmälle. Sosionomi on ammattinimikkeenä ollut käytössä vasta kymmenisen vuotta, vaikka sosiaalisen työn juuret Suomessa ulottuvat aina 1800-luvun alkuun. Sosiaalityö voidaan käsitteenä mieltää omaksi ammattialakseen, joten se on liian suppea määritelläkseen sosiaalista työtä kokonaisuudessaan. Tämän vuoksi käytän ilmaisua sosiaalinen työ tai sosiaalisen osaaminen sosiaalityön sijasta. Nykyisiä ammatillisia työtapoja, joiden kautta sosiaalinen työ toteutuu yhteiskunnassa, voidaan pohtia sekä oppialan että historian näkökulmasta. (Toikko 2005, 14-15.)

Sosiaalihuollon työ voidaan jakaa ammatti- ja tehtävärakenteen perusteella sosiaalipalvelutyöhön ja sosiaalityöhön. Sosiaalipalvelutyössä tähdätään asiakkaan tietoiseen ja asiakaslähetoiseen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. Tässä työtavassa käytetään ohjaus- ja neuvonta sekä arjessa ja kotona annettavia apu- ja kuntoutusmenetelmiä. Sosiaalipalvelutyössä toimivat sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet. Tästä voidaan käyttää myös nimitystä sosiaalinen kasvatusta- ja neuvontatyö. Sosiaalityöllä tarkoitetaan puolestaan sosiaalityöntekijän toteuttamaa tilanne- ja arviointityötä, jolla pyritään tietyn muutoksen kautta haluttuun lopputulokseen. Sosionomi ei voi koulutuksensa pohjalta toimia sosiaalityöntekijän virassa, mutta voi tehdä sosiaalityötä sosiaalityön organisaatioissa (Santala 2008, 85).

Sosiaalityöntekijän ja sosionomin työalueiden suurimmat erot liittyvät niiden käytettävissä oleviin sosiaalisen ongelman ratkaisukeinoihin. Sosiaalipalvelussa tukitoiminta on yleisempää, kun taas sosiaalityössä toiminta on intensiivisempää suunnittelu- ja muutostyötä. Molemmat sosiaalisen työnmuodot toimivat yhteiskunnassa limittäin täydentäen toisiaan. (Mäkinen ym. 2009, 81.) Sosiaalityöntekijä vastaa sosiaaliturvan, palveluohjauksen ja palvelujen organisoinnista sekä osallistuu sosionomin kanssa toteutettavaan psykososiaaliseen työhön. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on hallinnollis-rakenteellinen työ ja sosionomit toimivat kentällä kuntouttavien asiakastyönprosessien osaajina. (Santala 2008, 85.) Koulu- ja opistoasteelta valmistuneet työntekijät vastaavat sosiaalialalla hoiva- ja huolenpitotyöstä, jotka voivat sisältää myös ohjaus- ja neuvontatyötä muun hoidon ja huollon lisäksi. (Mäkinen ym. 2009, 81.)

4.2 Sosionomin tutkinnon taustaa

Suomessa tehtiin 1970- ja 1980-luvuilla uudistuksia koulutusjärjestelmässä. Valtioneuvosto teki toukokuussa 1974 periaatepäätöksen keskiasteen koulutuksen kehittämiseksi ja asetti myöhemmin samana vuonna 14 toimikuntaa suunnittelemaan eri alojen koulutusta. Tuolloin sosiaalialan ajateltiin kuuluvan samaan kokonaisuuteen terveydenhuollon koulutuksen kanssa, sillä sosiaalialaa pidettiin toistaiseksi liian suppeana terveydenhuollosta eriytyäkseen omaksi peruslinjaksi. Esille oli noussut ja nousi kuitenkin erilaisia syitä, miksi sosiaaliala tarvitsisi terveydenhuoltoon nähden erillisen peruslinjauksen, jonka tarvetta perusteltiin muun muassa seuraavin syin:

- sosiaalialan ja terveydenhuollon työelämän tehtävien osaamisvaatimusten poikkeavat toisiinsa nähden
- sosiaaliala ja terveydenhuolto pohjautuvat eri tieteenaloista, jolloin opetus ja oppimäärät eroavat toisistaan
- sosiaalihuollon kehittymisen ja laajenemisen kannalta koulutuksen nykyinen hajanaisuus ja olemattomuus voi toimia myöhemmin esteenä, sillä sosiaalihuolto tarvitsee pätevää työvoimaa eri sektoreillaan nyt ja tulevaisuudessa ja nykyistä käsitystä sosiaalialan peruslinjan kapeudesta voidaan pitää väärinkäsityksenä. (Niemi 2008, 10-11.)

Edellä mainitut toimikunnan lausuntakierroksen tulokset johtivat lopulta myönteiseen päätökseen, jonka seurauksena sektorikohtaista lainsäädäntöä alettiin kehittää sosiaalihuoltolain kokonaisuudeksi, joka astui voimaan vuonna 1982. Opetusministeriö asetti 1981 alkuvuodesta toimikunnan, jonka tehtävänä oli laatia ehdotukset opetussuunnitelmista sosiaalialan peruslinjaan kuuluville koulutusammateille ja niitä vastaaville yliopistopohjaisille koulutusammateille sekä laatia ehdotukset erikoistumislinjoista vastaavasti koulu- ja opistotasolla. Sosiaalialan koulutuslinjoiksi päätettiin kouluasteella kehitysvammaohjaaja ja kodinhoitaja sekä opistoasteella lähikasvattaja, kehitysvammaohjaaja ja sosiaaliohjaaja. Kokeiluasteinen koulutus aloitettiin vuonna 1984 kolmen eri oppilaitoksen voimin. Kokeilun seurauksena muodostui vielä kolmas koulutason tutkinto päivähoitajan koulutusammattille ja myöhemmin sosiaalikasvattaja korvasi lähikasvattajan nimikkeen opistotason tutkinnoissa. Valmis sosiaalialan koulutus käynnistyi Suomessa vuosina 1986-1988. (Niemi 2008, 12-13.)

Kahdeksankymmentäluvun lopussa sosiaalialan koulutuskokeilun jälkeen syntyi ajatus ammatikorkeakoulutuksen aloittamisesta. Ammatillinen keskiasteen koulutukset nähtiin vastaavan heikosti työelämässä tapahtuviin muutoksiin ja vaatimuksiin sekä kansainvälistymisen tuottamiin seurauksiin. Keskiasteen koulutus vastasi huonosti myös tuolloin ylioppilastutkinnon jatkuvasti kasvavaan suosioon samalla kun sosiaalialan sisäiset haasteet lisäsivät tarvetta nostaa osaamistasoa ja kehittää koulutuksen tehtävärakennetta ja työmenetelmiä eteenpäin. Vuonna

1991 hyväksyttiin koulutuskokeiluja koskeva laki, jonka perusteella myönnettiin kokeilulupa lopulta yhteensä kahdellekymmenelle kahdelle ammattikorkeakoululle. Tämän kokeilun tarkoitus oli edistää ja vakiinnuttaa kansainvälistä toimintaa ja kehittää opintojen sisältöä tutkinnollisempaan suuntaan. (Niemi 2008, 13-16.)

Ammattikorkeakoulujen kokeiluvaihe oli käynnissä lähes koko 1990-luvun ajan. Silloin Suomessa aloitettiin yleinen koulutusasteuudistaminen, minkä tarkoituksena oli perustaa eri opistoasteen koulutusaloille vastaavia ammattikorkeakoulututkintoja. Ensimmäiset ammattikorkeakoulut vakinaistuivat vuonna 1995 ammattikorkeakoululain astuessa voimaan. Vuosina 1996-1998 aiemmat sosiaalialan opistotason tutkinnot yhdistettiin sosiaalialan ohjaajan tutkinnoksi. Sosiaali- ja terveysalasta tuli yksi ammattikorkeakoulun koulutusaloista ja vuodesta 1999 alkaen sosiaalialan koulutusohjelmien tutkintonimikkeet ovat olleet geronomi (AMK), kuntoutuksen ohjaaja (AMK) ja sosionomi (AMK). (Mäkinen ym. 2009 13-15.) Lisäksi sosionomin (AMK) tutkintoon johtaa rikosseuraamusalan tutkinto (AMK), jossa opintoja syvennetään erityisesti turvallisuus- ja kuntoutusosaamiseen (Sosiaalialan koulutus 2012).

Ammattikorkeakouluille yhteisten kompetenssien määrittelemineen sai alkunsa Bologna-sopimuksesta, johon Suomi sitoutui vuonna 1999. Bologna-sopimuksessa sitouduttiin muiden EU maiden kanssa vastaamaan muun muassa globalisoitumisen, teknologian käyttöönoton, resurssien niukkuuden ja tehokkuusvaatimusten lisääntymisen tuomiin haasteisiin. Vuonna 2004 perustettiin ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston ARENE ry:n päätöksestä ECTS-projekti kehittämään suomalaista ammattikorkeakoulutusta vastaamaan kansainvälisiin haasteisiin. Työryhmä määritteli kaikille ammattikorkeakoulun aloille yhteiset yleiset kompetenssit, joihin viimeisimmät muutokset tehtiin vuonna 2009 ARENE ry:n koulutusohjelmaprojektin kautta. Nämä kaikille ammattikorkeakoulututkinnoille yhteiset kompetenssit ovat oppimisen taidot, eettinen osaaminen, työyhteisöosaaminen, innovaatio-osaaminen ja kansainvälistymisosaaminen. (Hovi-Pulsa, Rantanen, Rouhiainen & Tietäväinen 2010, 10-14.)

Näiden lisäksi jokaisella alalla on omat koulutuskohtaiset kompetenssit. Sosionomin ensimmäiset koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit, jotka otettiin käyttöön vuonna 2006, kehitettiin tämän projektin sisällä sosiaalialan työryhmän toimesta jäsentämään ja selkiyttämään koulutuksen sisältöä (Hovi-Pulsa ym. 2010, 14). Sosiaalialan koulutuskohtaiset kompetenssit päivitettiin viimeksi vuonna 2010 myös ARENE ry:n toimeenpanemana (Sosionomi (AMK) -tutkinto, 2010). Vuodesta 2006 sosionomin tutkinnon laajuus on ollut 210 opintopistettä ja koulutuksen kesto 3,5 vuotta. (Mäkinen ym. 2009, 14).

Valmistuttuaan sosionomi voi suorittaa ammattikorkeakoulutasolla omaa tutkintoaan täydentäviä erikoistumisopintoja tai muita vastaavia ammattikorkeakoulujen täydennyskoulutuksia sekä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto edellyttää

vähintään kolmen vuoden työkokemusta alalta ja siinä painottuvat erityisesti alan johtamiseen ja asiantuntijuuteen liittyvät teoreettiset tiedot ja työelämän kehittäminen. Ammattikorkeakouluissa ylempään ammattikorkeakoulututkinnon suorittaminen on ollut mahdollista ylempi ammattikorkeakoulu nimikkeellä vasta vuodesta 2005, jolloin opetusministeriö vakinaisti sen pysyväksi osaksi suomalaista koulutusjärjestelmää. (Mäkinen ym.14.)

Hyvinkään Laureassa on mahdollisuus suorittaa Kriisi- ja erityistilanteiden johtamisen ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoon kuuluva Hyvinkään kriisikeskus on tehnyt yhteistyötä Laurea-ammattikorkeakoulun kriisityöhön erikoistuvien opiskelijoiden kanssa antamalla opiskelijoille mahdollisuuden suorittaa opintojaan osallistumalla kriisikeskuksessa tapahtuvaan asiakastoimintaan käytännössä (Kriisi- ja erityistilanteiden johtaminen 2012).

4.3 Sosionomin kompetenssit ja sosiaalisen asiantuntijuus

Kompetenssilla tarkoitetaan ammattitaitoa, eli työntekijän kykyä, ominaisuuksia ja taitoja suoriutua menestyksekkäästi tietyistä työtehtävistä. Kompetenssi muuttuu osaamiseksi työntekijän soveltaessa sitä työympäristössään. Jokaisella työntekijällä on lisäksi niin sanottua omaa, ennen tutkintoa saavutettua osaamista, jota työntekijä on voinut saada esimerkiksi erilaisten harrastusten ja aiemman työkokemuksen kautta. Näitä taitoja työntekijä voi soveltaa haluamallaan tavalla työssään sosionomina. Kompetenssien yksi tärkeimmistä määrittelylähtökohdista on sosiaalialan toimintaympäristön tämänhetkiset ja tulevaisuuden osaamistarpeet. Yksilön osaaminen riippuu sekä koulutuksen kautta hankitusta että työelämässä esiintyvistä osaamisvaatimuksista. Kvalifikaatiolla tarkoitetaan sitä, että työntekijä on koulutuksen kautta saavuttanut työssä tarvittavat ominaisuudet. (Mäkinen ym. 2009, 17.)

Työtehtävät asettavat työpaikkakohtaisia rajoja työntekijän osaamisen hyödyntämiseen. Työntekijän kyvyillä ja persoonalla, esimerkiksi oppimisvalmiudella ja muilla sosiaalisilla ominaisuuksilla on merkittävä yhteys tämän osaamisen kehittymisessä. (Niemi 2010, 10- 11). Ammattitaitoa voidaan työmarkkinoilla tarkastella kolmen seuraavan eri kompetenssialueen dynaamisen keskinäissuhteen kautta: yksilön kompetenssi koostuu yksilön ominaisuuksista, arvoista, historiasta, osaamisesta ja muista yksilökohtaisista ominaisuuksista. Työn vaatima kompetenssi sisältää työstä lähtevät ja viralliset vaatimukset. Kolmas kompetenssialue on käyttökompertenssi, joka syntyy edellä mainituiden kompetenssien välisessä vaikutuksessa. Käyttökompertenssi voi toimia joko yksilön kompetenssia rajoittavana tai lisäävänä tekijänä riippuen työn asettamista vaatimuksista ja rajoituksista. (Mäkinen ym. 2009, 19-21.)

Sosionomin osaaminen jaetaan osaamisen tasoihin, jotka kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa. Tasot ovat yleinen työelämäosaaminen (kaikille yleiset kompetenssit), sosiaalialan ydinosaaminen

(sosiaalialan opiskelijoille yhteiset kompetenssit) ja erityisosaaminen (ala- ja ammattikorkeakoulukohtaiset kompetenssit). Erityisosaaminen tarkoittaa työorientaation ja asiakasryhmän perusteella määrittyvää osaamista tai jonkin yksittäisen työmenetelmän hallintaa. (Hovi-Pulsa ym. 2010, 12.) Sosiaalialan ydinosaaminen eli sosionomien yhteinen kompetenssi on jaettu kuuteen osaamisalueeseen, jotka ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen (Sosionomi (AMK)-tutkinto 2010).

Sosionomin erityisosaaminen riippuu ammattikorkeakouluista, jotka tarjoavat mahdollisuuksia erikoistua johonkin tiettyyn osaamisalueeseen tai menetelmään. Sosiaalialaa voi opiskella 22:ssa eri ammattikorkeakoulussa ympäri Suomea, joten erikoistumismahdollisuudet ovat laajat. Käytän esimerkkinä Laurea-ammattikorkeakoulun erilaisia erikoistumismahdollisuuksia. Sosiaalialaa voi opiskella Hyvinkään, Otaniemen ja Tikkurilan Laurean paikallisyksiköissä. Koulutus voi painottua esimerkiksi päivähoitoon, vanhuksiin, vammaisiin, lastensuojeluun tai kriisi- ja päihdetyöhön. Lastentarhanopettajan pätevyyden voi saavuttaa suorittamalla sosiaalipedagogiikan ja varhaiskasvatuksen opintoja riittävästi (60 op) muiden sosiaalialan opintojen ohella. (Sosiaalialan koulutus 2012.)

Ammatti-identiteetti kehittyy työntekijälle vaiheittain ja sen kehittyminen edellyttää omaan ammattiin kuuluvien työtehtävien tiedollista ja taidollista hallintaa, jonkin työyhteisön ja työelämän alueen jäsenyyttä ja oman ammatin ihanteiden ja eettisten periaatteiden noudattamista ja sisäistämistä. Vahvan ammatti-identiteetin omaava työntekijä ei ole vain töissä sosiaalialalla, vaan on myös ylpeä omasta ammatistaan. Sosiaalinen asiantuntijuus kehittyy sosionomille vasta ammattikorkeakoulututkinnon pohjalta riittävän työkokemuksen kartuttua. (Santala 2008, 81-82.)

Sosiaalinen asiantuntijuus perustuu voimakkaaseen arvopohjaan. Sosiaalialan työn merkittävimmät arvot ovat yksilötasolla ihmisarvon kunnioitus ja yhteiskunnallisella tasolla sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosionomit ovat arjen ja vuorovaikutuksen asiantuntijoita, joten sosiaalisen osaamisen vahvuus on asiakastyössä, niin ryhmä-, yhteisö- kuin yksilötasolla toimittaessa. Sosiaalialan työ voidaan poikkeuksetta kytkeä jollakin tavalla yksilön ja yhteiskunnan väliseen suhteeseen. Olennaista sosiaalisen työn asiakastyössä on toimivan keskustelun lisäksi vuorovaikutusten positiivisten seurausten liittäminen arjen konkreettiseen toimintaan. Sosionomin asiantuntijuudessa korostuu reflektiivisyys, sillä onnistunut sosiaalinen työ edellyttää kykyä toimia jatkuvasti muuttuvissa ympäristöissä omaa aiempaa osaamistaan kehittäen. Asiakastyön ja reflektiotaitojen ohella palvelujärjestelmäosaaminen, muutostyön orientaatio ja yhteiskunnan analyysitaito ovat keskeisiä osaamisalueita sosiaalisen asiantuntijuudessa. (Rantanen & Toikko 2008, 95.)

4.4 Sosiaalista työtä ohjaavista teoriasuuntauksista

Sosiaalisessa työssä on valtavasti erilaisia työotteita ja työtapoja, joiden väliset erot ovat selkeimmin havaittavissa yksilö- ja yhteisöpainotusten välillä. Sosiaalista työtä voidaan perinteiden lisäksi hahmottaa sitä ohjaavien työotteiden kautta. Tässä tutkimuksessa jaan sosiaalisen työn psykososiaaliseen, sosiaaliturvapoliittiseen, sosiokulttuuriseen ja sosiaalipedagogiseen työtapaan (Mäkinen ym. 2009, 107, 116). Sosiaalisen työn historiaa voidaan lähestyä eritavoin, esimerkiksi kolmen seuraavan metodisen perinteen kautta. Tässä osiossa olen yhdistänyt metodisiin perinteisiin erilaisia sosiaalisen työotteita hahmottaakseni selvemmin, mistä perinteistä nykyiset sosiaalisessa työssä käytetyt työtavat juontuvat.

Hallinnollisten toimenpiteiden perinne korostaa erilaisiin lakeihin liittyviin toimenpiteisiin perustuvaa ongelman ratkaisua. Sosiaalinen asiantuntijuus kohdistuu tässä suuntauksessa siis erilaisten sosiaaliturvan ehtojen ymmärtämiseen. (Rantanen & Toikko 2008, 91-92.) Sosiaaliturvapoliittisessa työotteessa korostuu palvelujen ja sosiaaliturvan toteuttaminen, mikä tapahtuu aina tiettyjen lakien puitteissa. Sosiaaliturvapoliittinen lähestymistapa on sosiaalihuoltoa ja palveluja toteuttavaa ja toimeenpanevaa toimintaa. Tällöin asiakastyössä käytetään ohjaavaa ja neuvovaa työotetta, joka toteutuu useimmiten yksilökohtaisen palveluohjauksen kautta. (Mäkinen ym. 2009, 107.)

Henkilökohtaisessa perinteessä ajatellaan, että asiakasta voidaan tukea yhdessä keskustelemalla ja kokemalla. Tässä metodisessa perinteessä korostuvat terapeutit, yksilökohtaiset, kasvatukselliset ja vuorovaikutukselliset menetelmät. (Rantanen & Toikko 2008, 91-92.) Tämä metodinen perinne on vaikuttanut muun muassa psykososiaalisen, kriisityössä käytettävän työotteen syntyyn. Psykososiaalisessa työssä korostuvat voimavara- ja ratkaisukeskeisyys sekä yksilökohtaiset työtavat ja toimiva vuorovaikutus. (Mäkinen ym. 2009, 107.)

Kolmannessa yhteisöllisen muutoksen perinteessä korostetaan ongelmien johtuvan olosuhteista eikä yksilöstä. Siinä tavoitteena on rakentaa parempi ja inhimillisempi elinympäristö yhteisöjen kautta muun muassa kansalaistoiminnan ja muutostyön avulla. (Rantanen & Toikko 2008, 91-92.) Tämän perinteen vaikutus on huomattavissa sosiaalipedagogisessa työotteessa, sillä sen keskeisin menetelmä on yhteistyö, jossa huomio suuntautuu yksilön sijasta yhteisöjen kulttuurisiin piirteisiin ja identiteettiin. Sosiokulttuurinen työtapa on yksi sosiaalipedagogiikan toteuttamismuodoista. (Mäkinen ym. 2009, 107.) Sosionomien osaamisen ja sosiaalisen työn sisällön voidaan katsoa rakentuneen näiden kaikkien edellä mainittujen perinteiden kautta, sillä sen nykyisissä toteuttamistavoissa on havaittavissa joitakin piirteitä kaikista näistä metodologisista perinteistä. (Rantanen & Toikko 2008, 91-92.)

4.4.1 Sosiaalipedagoginen työote

Sosiaalipedagogiikan katsotaan syntyneen kahden erilaisen tradition seurauksena. Toinen näistä traditioista, saksalainen sosiaalipedagogiikan traditio, syntyi 1850-luvun Saksassa, jossa teollistuminen ja kaupungistuminen aiheuttivat ongelmia ihmisten elämään. Sosiaalipedagogiikka pyrkii vastaamaan syntyneisiin ongelmiin erilaisin kasvatuksellisin keinoin. Toinen, latinalaisamerikkalainen sosiaalipedagogiikan traditio, syntyi saksalaisen sosiaalipedagogiikan ideaa mukaillen. Uutena sovellusalueena tässä latinalaisamerikkalaisessa traditiossa oli sosio-kulttuurinen innostaminen, jossa tarkoituksena on saada aikaan muutoksia lisäämällä yksilöiden osallistumista. Osallisuudella pyrittiin saamaan positiivisia muutoksia kansalaisten poliittiseen aktiivisuuteen, kulttuuriin, työhön ja yleensä elämään ja yhteisöllisyyteen innostamalla ihmisiä toimimaan vapaaehtoisesti yhteisen hyvän edistämiseksi eikä passiivisesti tyytymään nykyisiin elinolosuhteisiinsa. (Dalmaso & Kuosmanen 2008, 38-41; Mäkinen ym. 2009, 108-115.)

Sosiaalipedagogiikan tavoite on tukea yksilön kasvua täysivaltaiseksi kansalaiseksi vahvistaen yksilön sisäistä persoonaa, jotta yksilö voisi tehdä omia tarpeitaan vastaavia valintoja. Sosiaalipedagogiikka pyrkii vapauttamaan yksilön elämäntilanteesta, joka sisältää turhia yksilön toimintaa rajoittavia tekijöitä. Nykyään sosiaalipedagogiikan työn kohteena on koko ihmisen elämänkaari. Voidaan puhua kommunikatiivisesta yhteiskunnasta, jossa tavoitteena on päästä tulokseen, jonka mukaan yhteiskunta järjestetään vastaamaan mahdollisimman hyvin jäsentensä toiveisiin ja tarpeisiin. Sosiaalipedagogiikan näkökulmasta tämä tarkoittaa yhteiskuntaa, jossa ihminen pitää asettaa kaiken muun, kuten talouden ja politiikan edelle arvojärjestyksessä. (Dalmaso & Kuosmanen 2008, 38-41.)

Nykyajan sosiaalipedagogiikan yksi suurimpia haasteita on ihmisten subjektiivisuuden ja elämänotteen säilyttäminen koko ajan muuttuvassa yhteiskunnassa. Tämän seurauksena sosiaalipedagogiikan ydinkysymyksiin on etsittävä jatkuvasti uusia vastauksia. Sosiaalipedagogisen työkohteena ei ole vain asiakas, vaan koko hänen elämän tilanteensa. Työntavoitteena on liittää syrjäytymisuhan alla olevia ihmisiä takaisin yhteiskuntaan ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä (Mäkinen 2009, 108). Työssä asiakkaan ja työntekijän välillä on dialoginen suhde, jossa molemmat osapuolet määrittelevät yhdessä työskentelyn kohteen. (Dalmaso & Kuosmanen 2008, 41-42.)

Sosiaalipedagogisen työtöiden tärkeimmät prosessit ovat subjektivoituminen ja emansipaatio. Subjektivoitumista voidaan pitää prosessina, joka edellyttää aina vuorovaikutusta toisiin yksilöihin, sillä se vaatii yksilöltä kykyä reflektoida omaa toimintaansa ja sen seurauksia muihin. Yksilön on tarkoitus oppia keinoja muuttaa omaa toimintaansa haluamaansa suuntaan tietoisesti tarkastelemalla omia ja ulkopuolelta tulevia reaktioita. Subjektivoituminen ei ole yksilö-

keskeinen prosessi, sillä se tapahtuu sosiaalipedagogiikassa aina suhteessa yhteisöön. Yksilö voi pohtia omien valintojensa seurauksia suhteessa yhteisöön ja saada palautetta muilta yksilöiltä toiminnastaan. Näin yksilö oppii kantamaan vastuuta nähdessään oman toimintansa vaikutuksen kokonaisvaltaisuuden. Subjektivoitumisen tavoite on siis itsetietoisuuden lisäämisen ohella tarjota yksilölle mahdollisuus tulla osaksi yhteisöä vahvistaen yksilön verkostoja muihin yksilöihin. (Dalmaso & Kuosmanen 2008, 42-44.)

Emansipaatioprosessi ymmärretään sosiaalipedagogiikassa yksilön vapauttamisena olosuhteista, jotka estävät yksilöä toimimasta ja ajattelemasta yksilön itsestä määräytyvien tuntemuksien pohjalta. Sosiaalipedagogiikan yksi tärkeimmistä tehtävistä on ymmärtää muutoksen toimintatavassa tapahtuvan aina yhteydessä ajattelussa tapahtuviin muutoksiin. Tarkoituksena on lisätä yksilön kontrollin tunnetta omaan elämäänsä. Yksilön toiminta ja tietous, sekä niissä tapahtuvat muutokset ovat siis onnistuneessa emansipaatio- ja subjektoitumisprosessissa jatkuvassa yhteydessä toisiinsa. Näillä prosesseilla pyritään edistämään asiakkaan kykyä ymmärtää ja arvioida omia tarpeitaan ja niiden seurauksia sekä kehittämään toimintatapoja ylläpitää omaa arkea ja rakentaa elämää itselleen sopivimmin tavoin. Kaikkien edellä mainittujen tulee lisäksi aina tapahtua suhteessa yhteisöön. Sosiaalipedagogiikan ydinajatus on sosiaalisen osaamisessa muutos työssä eli maailmassa ja yksilöissä jatkuvasti tapahtuvan muutoksen sisäistämisessä ja näihin muutoksiin vastaamisessa. (Dalmaso & Kuosmanen 2008, 44-45.)

4.4.2 Psykososiaalinen työote

Psykososiaalisen työn edellytyksenä voidaan pitää kasvokkaista vuorovaikutusta ja vuorovaikutustaitoja, joiden avulla pyritään etsimään ratkaistuja asiakkaan tilanteeseen. Tässä työtöteessä painottuvat terapeuttiset työmenetelmät, jotka eivät niiden yksilökeskeisyyden vuoksi vastaa sosiaalityön ydinajatusta, jossa pyritään myös yksilöiden osallisuuteen, joka edellyttää kuulumista yhteisöihin, sillä sosiaalialan asiakkuudessa painottuvat hyvät sosiaaliset yhteydet yksilön kokonaisvaltaisen hyvän tavoittelun vuoksi. (Rusi 2010, 141.)

Psykososiaalisessa sosiaalialantyössä painottuu selkeästi voimavara- ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa ongelmaan. Tarkoituksena tässä työtavassa on kiinnittää huomio asiakkaan sen hetkisiin voimavaroihin ongelman sijasta. Työn ideana on saada asiakas tajuamaan omat voimavaransa ja suuntaamaan ne niin, että hän voi löytää ratkaisuja sen hetkiseen ongelmaansa. Ratkaisukeskeinen työtapa suuntaa aina tulevaisuuteen, ja menneisyyden ongelmat nähdään voimavarana selviytyä asiakkaan sen hetkisestä ongelmasta. (Mäkinen ym. 118-119.)

Psykososiaalista työtä voidaan lähestyä terapeuttisen psykodynaamisen teorian lisäksi systeemiteorian kautta. Systeemiteoriassa korostetaan jonkin osasysteemin, joka voi olla asiakas, organisaatio, asiakkaan ystävä tai vastaava, jatkuvaa vuorovaikutusta ympäristönsä ja sieltä

tulevan palautteen kanssa ja muiden osasysteemien kanssa. Palaute ohjaa systeemiä saaden sen toimimaan tavalla, joka ohjaa systeemiä eteenpäin alkutilanteesta. Lähestymistapaa asiakkaan ongelmaan etsitään siis enemmän asiakkaan elämäntilanteesta tai tavoista kuin asiakasta itsestään. Tässä lähdetään sosiaalipedagogisen työotteen tavoin liikkeelle siitä, että ihminen on tietoinen ja tahtova ja pystyy näin vaikuttamaan toimintamalleihinsa sekä löytämään uusia toimintatapoja. Asiakastyön painopiste on siis yksilön sijasta myös asiakkaan ja muiden osasysteemien välisessä vuorovaikutuksessa. (Mäkinen ym. 116-117.)

4.4.3 Ohjaava ja neuvova työote

Ohjaaminen on käsitteenä yleinen, ja sen lähikäsitteinä voidaan pitää neuvontaa ja tiedottamista. Selkein ero edellä mainittuihin on siinä, että ohjauksessa ohjattava vaikuttaa aktiivisesti ongelmansa ratkaisuun. Sosiaalinen työ sisältää myös neuvontaa, jossa on kyse lyhytkestoisemmasta asiakassuhteesta, sillä neuvonantaja ei osallistu asiakkaan kanssa neuvomaansa tapaan ratkaista ongelmia, eikä asiakas pääse vaikuttamaan toimintaan kuten ohjauksessa. Sosiaaliohjaajan työssä sosionomi soveltaa sosiaaliseen ohjaukseen liittyviä teorioita käytännötyössään. (Tietäväinen 2008, 180.) Näitä teoreettisia orientaatioita voivat olla muun muassa edellä mainitut yhteisökasvatuksellinen ja psykososiaalinen orientaatio. Toisin kuin pedagoginen ja psykososiaalinen työote, ohjaus- ja neuvonta työ ei ole siis sosiaalialan teoreettinen suuntaus, mutta erittäin merkityksellinen työtapo.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuus vaatimuksista säädetyn lain (272/2005) mukaan sosiaali- ja terveystalouden ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet voivat toimia sosiaaliohjaajana. Sosiaaliohjauksen tärkeimpiä tehtäviä on ohjaus- ja neuvontatyö, joiden määränä on asiakkaan elämäntilanteen parantaminen. Ohjaus- ja neuvonta työssä painotetaan asiakkaan ongelmien ennaltaehkäisyä, joka edellyttää ohjaajalta suunnitelmallista toimintaa asiakkaan tilanteen parantamiseksi. (Mäkinen ym. 2009, 123-125.)

Ohjauksessa ohjaaja osallistuu yhdessä asiakkaan kanssa ongelman määrittelyyn ja sen saavuttamisen suunnitteluun, mikä näkyy asiakkaan ja ohjaajan välillä käydyissä ohjauskeskusteluissa, joissa ohjaaja tarjoaa asiakkaalle erilaisia menetelmiä ja ratkaisumalleja asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Ohjaus ei kuitenkaan ole terapeutin menetelmä, joten ammattilaisen on aina erotettava ohjaus ja terapia työ toisistaan. Terapiassa annetaan asiakkaalle hoidollista apua, kun taas ohjauksessa tavoitteena on avartaa asiakkaan näkökulmaa ja selkiyttää tämän elämän tilannetta, jotta päästäisiin haluttuun lopputulokseen. (Mäkinen ym. 2009, 123-125.)

Asiakastyötä ohjaavat sosiaalialalla arvojen ja periaatteiden lisäksi erilaiset lakipohjaiset säädökset. Keskeisimpänä säädöksenä toimii sosiaalihuoltolaki. Asiakastyössä pyritään sosiaalisen

toimintakyvyn vahvistamiseen. Sosiaalinen toimintakyky tarkoittaa yksilön kykyä ratkaista arjen ongelmatilanteita ja selvittää arjen vaatimista huolenpito tehtävistä sekä kykyä olla vuorovaikutuksessa ja solmia sosiaalisia suhteita toisten yksilöiden kanssa ja toimia omassa elinympäristössä. (Mäkinen ym. 2009, 100.) Sosionomin tehtävänä on tämän toimintakyvyn tukeminen yhteiskunnan ja lainsäädännön määrittämässä puitteissa. Arkielämästä tehdyt havainnot määrittävät usein ne elämän alueet, joissa asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta. (Rusi 2010, 140.)

Sosionomilta edellytetään asiakasprosessin arviointikykyä ja oman työnsä kehittämistä arvioinnin pohjalta. Asiakasprosessi etenee karkeasti ongelman havaitsemisesta tilanteen arviointiin ja asiakaskohtaisen suunnitelman täytäntöön panosta asiakassuhteen lopettamiseen. Asiakasprosessin onnistuneisuus edellyttää luottamuksellista ja turvallista suhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijän on kyettävä tekemään arvio asiakkaan tilanteesta ja luomaan asiakkaaseen toimiva vuorovaikutussuhde, jotta haluttuun tavoitteeseen voidaan päästä. Työntekijän on myös oltava kykenevä toimenpiteisiin, joita asiakkaan auttaminen päämäärään pääsemiseksi vaaditaan eli vastattava omalta osaltaan asiakkaan kanssa määriteltyihin ongelmiin. (Mäkinen ym. 2009, 102-104.)

5 Mitä kriisityö on?

Kriisityö on lyhytkestoista, tiettyihin tavoitteisiin pyrkivää ja suunnitelmallista auttamista. Kriisityössä vaaditaan erityisosaamista erityisesti asiakkaan kriisin kartoittamisessa ja asiakkaan tarpeiden mukaista tukiverkoston muodostamisesta. Kriisityössä annettava avuntarve kartoitetaan aina asiakaskohtaisesti. Varsinainen kriisityö ei ole terapiaa vaan keino auttaa ihmistä selviytymään vaikeasta tilanteesta. Tähän akuuttikriisityöhön kuuluu muun muassa palveluohjaus sekä asiakkaan lyhytkestoinen auttaminen ja kokonaisvaltainen tukeminen. Kriisiterapia ja jälkihuolto ovat puolestaan palveluja, joiden piiriin kriisikeskus asiakkaita ohjataan, jos kriisistä tai surusta ylitse pääsemiseen vaaditaan pitempi aikaista hoitoa, eivätkä akuutinkriisityön keinot enää ole riittäviä. (Kriisityö 2012.) Jälkihuolto saattaa myös toteutua kriisikeskuksissa vertaistukiryhmien ja seurantojen muodossa.

Kriisityö on osa psykososiaalista tukea. Psykososiaalinen tuki sisältää kaikki ne palvelut, jotka järjestetään traumaattiseen tilanteeseen joutuneille ihmisille psyykkisen stressin ehkäisemiseksi ja lieventämiseksi. (Hynninen & Upanne 2006.) Psykososiaalisia palveluja tarjoavat ainakin sosiaalityö, kirkko ja muut psyykkisenhuollon palvelut (Poutiainen 2007, 38). Psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestäminen on Suomessa lakisääteistä toimintaa. Pelastuslaissa on säädetty, että virastot ja laitokset huolehtivat yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa psykososiaalisen palvelun ja tuen järjestämisestä uhreille, omaisille, pelastajille ja ylipäättään kaikille, jotka ovat olleet mukana traumaattisessa tapahtumassa kuntakohtaisesti. (Hynninen

2007, 106-107, 110.) Uhri tarkoittaa ihmisiä, joita jokin traumaattinen tapahtuma koskettaa, tai joille tapahtuma aiheuttaa psyykkisen vamman. Uhreja ovat siis kaikki traumaattisessa tapahtumassa mukana olleet, heidän läheisensä, pelastushenkilökunta, auttajat, sekä tapahtumat silminnäkijät ja sivulliset. (Saari 2000, 33.)

5.1 Kriisien luokittelusta ja aiheuttajista

Sana kriisi pohjautuu kreikan kielen sanasta *krisis*, joka merkitsee ratkaisua tai erottamista. Kriisinä voidaan pitää jokaista ihmisen elämän käännekohtaa tai muutosta huolimatta sen seurauksista. Trauma on puolestaan ihmiseen kohdistuva voimakas ennustamattomissa oleva tapahtuma, johon ihmisen sen hetkiset resurssit eivät riitä vastaamaan. Kriisejä ja kriisien aiheuttajia on yhtä paljon erilaisia kuin on ihmisiäkin, sillä kriisi on aina henkilökohtainen kokemus. (Samulin 2007, 13-14.) Kriisit voidaan niiden aiheuttajien perusteella jakaa kehityskriiseihin, elämänkriiseihin ja äkillisiin kriiseihin (Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho, Yli-Pirilä & Saari 2009, 9).

Traumaattinen kriisi on psyykkinen tilanne, jonka aiheuttaa ulkoinen, usein äkillinen ja ennustamattomissa oleva tapahtuma, ja jonka seurauksena ihmisen turvallisuus, sosiaalinen identiteetti, ruumiillinen olemassaolo tai perustarpeiden tyydytysmahdollisuudet ovat uhattuina. Traumaattinen tapahtuma on hallitsematon, eikä ihminen voi vaikuttaa sen syntyyn. Traumaattinen tilanne voi olla katastrofin ja onnettomuuden lisäksi esimerkiksi petetyksi tuleminen, seksuaalinen hyväksikäyttö, läheisen ihmisen kuolema tai sairastuminen. (Samulin 2007, 13-15.) Traumaattisen kriisin kohteeksi joutunut yksilö on helpompi saada ajoissa avunpiiriin, jos taustalla on jokin näkyvä tapahtuma, esimerkiksi suursuuronnettomuus. Kuten aiemmin mainitsin valitettavasti traumaattisia kriisejä aiheuttavat myös monet muut tilanteet, joita ulkopuolisen ei ole helppo huomata, ellei ihminen ymmärrä itse hakeutua avunpiiriin. Tämän vuoksi kriisityötä tekevien on tehtävä toimintansa tunnetuksi ja tarjottava apua aktiivisesti.

Suurin osa traumaattisen tapahtuman kohteeksi joutuneista ihmisistä selviää kriisistään oman tukiverkostonsa ja selviytymiskeinojen avulla ilman ammattiapua. (Tikkanen 2001, 101). Selviämiseen vaikuttavat ihmisen sen hetkiset voimavarat, psyykkinen vahvuus, tukiverkoston laajuus ja mahdolliset aiemmat selviytymiskokemukset. (Hammarlund 2001, 99.) Traumaattisessa kriisissä voidaan erottaa neljä vaihetta, joiden väliset rajat ja mahdollinen päällekkäisyys on tapaus- ja kriisikohtaista. Nämä neljä vaihetta ovat sokkivaihe, korjausvaihe ja sopeutumisvaihe. (Samulin 2007, 16.) Traumaattisen tapahtuman uhreille on tarjolla erilaisia traumaattisen kriisinvaiheisiin perustuvia palveluita, kuten ennaltaehkäisevät akuutin kriisityön palvelut ja myöhemmin tarvittaessa kriisiterapiat. Näissä apu annetaan kriisistä ja ihmisestä riippuen joko ryhmässä tai yksilökohtaisesti.

Elämänkaaren eli elämään ja kehitykseen kuuluvat kriisit ovat ennustettavissa olevia, ihmiselämään kuuluvia luonnollisia muutoksia ja käännekohtia. Tällaisia kriisejä ovat esimerkiksi murrosikä (kehityskriisi) ja kotoa pois muuttaminen (elämänkriisi). Kehitys- ja elämänkriisit etenevät omalla painollaan, eikä niistä selviämiseen usein tarvita ulkopuolista apua, sillä ne ovat luonnollisia elämään kuuluvia käännekohtia. (Kantanen ym. 2009, 9-10.)

Mikä tahansa muutos elämässä voi aiheuttaa ihmiselle psyykkistä stressiä, joka pitkään jatkessaan voi johtaa psyykeen häiriöihin tai elämänhallinnan menettämiseen. Stressin sietokyky vaihtelee yksilökohtaisesti ja riippuu muun muassa ihmisen kyvystä käsitellä uhkaavia tilanteita ja hänen sen hetkisestä elämäntilanteestaan. Stressaantuneisuuden tunne liittyy usein kontrollin menettämisen tunteeseen, jolloin ihminen ei tunne enää olevansa kykeneväinen hallitsemaan itseään tai elämäntilannettaan. Tämä tapahtuu yleensä pikkuhiljaa pidemmän ajan sisällä, riippuen muun muassa ihmisen stressin sietokyvystä. Stressin voi laukaista jokainen muutos ihmisen elämässä tai ihmisessä itsessään. Elämänkriisinä esimerkiksi työtilanteeseen liittyvät muutokset voivat aiheuttaa ihmiselle pitkäkestoista stressiä (Hammarlund 2007, 180-183.) ja myös kehityskriisien aiheuttamat muutokset ihmisessä itsessään, esimerkiksi murrosiässä tai keski-iässä, voivat olla psyykkisen stressin aiheuttajia, jos ihminen ei kykene sopeutumaan näihin muutoksiin. Stressitekijän arvioinnilla tarkoitetaan ammattilaisen tekemää ihmisen kriisin kartoitusta ja määrittelyä (Hammarlund 2004, 92).

5.2 Kriisityön toteuttamistavoista

Sairaanhoitopiirien kriisiryhvät on organisoitu vastaamaan erityistilanteisiin ja onnettomuuksiin. Jokaisella kunnalla on oltava oma valmiussuunnitelma akuutin kriisiavun mahdollistamiseksi. Työpaikkojen kriisipalvelut järjestetään puolestaan usein työterveyshuollon kautta ja Suomessa kouluilta vaaditaan kriisitoimintavalmius, joka merkitsee koulukohtaisen kriisiryhmän perustamista. Seurakuntien kriisipalvelut toimivat osana valtakunnallista pelastustoimintaa ja vastaavat hengellisistä palveluista järjestämällä muun muassa ryhmä- yksi- ja perhe- muotoista kriisityötä ja sielunhoidollisia tapahtumia tukien suru- ja traumatyötä. (Suomen Punainen Risti 2011.)

Järjestöt vastaavat monista kriisipalveluista. Kriisipalveluja järjestönä tarjoavat Suomessa Suomen Mielenterveysseuran lisäksi ainakin Mannerheimin lastensuojeluliitto ja Suomen Punainen Risti. Suomen Punainen Risti muun muassa yllä pitää ”valtakunnallista psykologien valmiusryhmää” erityistilanteiden varalta, ja sen ensihuollon hälytysryhmä tarjoaa aineellista ja psyykkistä ensiapua onnettomuuden sattuessa ensimmäisen vuorokauden aikana. (Suomen Punainen Risti 2011.)

Kriisityö voidaan jakaa kolmeen perustasoon: yleiseen kriisiapuun, akuuttiin kriisiapuun ja kriisiterapiaan (Hammarlund 2007, 148). Yleistä kriisiapua traumaattisen kriisin jälkeen voi käytännössä antaa kuka tahansa, jolla on kyky olla läsnä, kuunnella, kestää ja ymmärtää kriisin kokeneessa tapahtuvat reaktiot. Tämän vuoksi vapaaehtoistyöntekijäksi pääsee lähes jokainen, jolla on halu auttamiseen. Akuutissa kriisityössä tulisi puolestaan hallita erilaiset ennaltaehkäisevän kriisityönmenetelmiä. Mikäli traumaattisen kriisin käsittely on jäänyt kesken-eräiseksi tai häiriintynyt tai elämän siirtymävaiheet käyneet ylitsepääsemättömiksi, saattaa kriisistä toipuminen edellyttää kriisipsykoterapiaa tai muita jälkihuollon palveluja. (Hynninen 2007, 111.)

Auttajat voidaan kriisiprosessissa luokitella karkeasti ensimmäisen- ja toisen vaiheen auttajiin. Ensimmäisen vaiheen auttajia ovat lähinnä ensiavussa toimivat traumaattisen tapahtuman akuuttivaiheessa läsnä olevat pelastus- ja hoitohenkilökunta, poliisi, palomiehet ja mahdolliset muut apua tarjoavat yksityishenkilöt. Toisen vaiheen auttajat puolestaan työskentelevät kriisin kokeneiden kanssa vastaanottopaikoissa auttaen kriisin kokeneiden ja heidän läheistensä jälkiseurannassa. (Dyregrof 1993, 192.) Auttajien luokittelussa käytetään myös muita tapoja. Luokittelutavoille yhteistä vaikuttaisi olevan jako onnettomuuspaikan auttajien ja sen jälkeisten auttajien välillä. En käsittele tässä tutkimuksessa onnettomuuspaikalla annettavaa ensiapua ja ohjausta jatkohoitoon, vaan siirryn suoraan toisen vaiheen auttajien tehtäviin kriisiprosessin etenemisessä, sillä kohdejoukkoni kuuluu toisen vaiheen auttajiin, joiden luokse ensimmäisenvaiheen auttajat ohjaavat uhrin.

5.2.1 Psyykkinen ensiapu

Psyykkistä ensiapua annetaan välittömästi traumaattisen tapahtuman jälkeen kaikille tapahtuman vaikutuspiirissä oleville. Auttajalta vaaditaan aktiivisesta roolistaan huolimatta rauhallisuutta ja tunteiden sietokykyä, sillä sokkivaiheessa olevat uhrin ovat hyvin herkkiä aistimaan ympäristön reaktioita. Liiallinen lohduttaminen voi olla loukkaavaa ja auttajan on hallittava tunteensa, jotta trauman kokenut voisi turvautua auttajaan varmana siitä, että tämä kestää reaktiot. Ennen kuin uhrin luota poistutaan, on auttajan varmistettava, että uhrin ja hänen läheistensä perustarpeet ovat turvattuina, ja että autettavalla on riittävät sosiaaliset verkostot, jotta uhri ei jää yksin traumaattisen kokemuksensa kanssa. (Kantanen ym. 2009, 28-29.)

Psyykkistä ensiapua sokkivaiheessa voidaan antaa myös ryhmämuotoisena eli purkukeskustelun eli defusing-istunnon avulla. Tätä purkukeskustelua on alun perin kehitetty ammattiauttajien traumaattisten tapahtumien käsittelyyn, mutta nykyään sitä sovelletaan kaikkien uhrien hoitoon. Purkukeskustelu on tarkoitettu pienryhmille. Purkukeskustelulla pyritään antamaan uhreille tapahtuneesta tietoa, normalisoimaan sen hetkisiä ja mahdollisia tulevia tunteita sekä

arvioimaan jälkipuinti-istunnon tarpeellisuutta. (Nurmi 2006, 172-173.) Purkukeskustelun järjestäjältä vaaditaan yleensä erillinen defusing-ohjaajan koulutus (Defusing-ohjaaja koulutus).

5.2.2 Akuutti kriisityö ja kriisi-interventio

Onnettomuuden aikaiset ja jälkeiset auttamistilanteet eivät pääty siihen, kun ihminen on saatu turvaan vaara-alueelta, sillä siitä alkaa kriisityön ensipelastajien antaman avun jälkeinen kriisityöntekijöiden johtama akuuttikriisityö (Nurmi 2006, 194). Akuuttikriisityö tarkoittaa jatkuvaa päivystystä ja valmiutta vastata kriisi-intervention avulla psyykkisten traumojen ennaltaehkäisyyn välittömästi tapahtuman jälkeen. Akuuttikriisityö on myös iso osa ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä, sillä puuttumalla akuuttiin tilanteeseen heti tapahtuman jälkeen voidaan ehkäistä monia mielenterveysongelmia, joita häiriöt psyykeen traumankäsittelyprosessissa voivat aiheuttaa. Tällaiset häiriöt saattavat laukaista käsittelemättöminä myöhemmin erilaisia ahdistushäiriöitä, traumaperäisen stressireaktion, paniikkihäiriön, fobioita, depression tai erilaisia psykoottisia häiriöitä (Hynninen 2007, 116). Akuuttien kriisipalvelujen organisointi vaatii palvelujen aktiivista tarjoamista ja uhrien ohjaamista kriisipalveluihin. Kriisiryhmillä on velvollisuus tarjota palvelujaan, vaikka ilmoitusta tarpeesta ei ulkopuoliselta taholta tulisikaan. (Saari 2000, 96-97.)

Suomessa on käytössä oma akuuttikriisityön toimintamalli eli koko maan kattava kunnallisten kriisiryhmien verkosto, äkillisten järkyttävien tapahtumien ja suuronnettomuuksien varalle. Ensimmäiset varsinaiset kriisiryhmät perustettiin Suomeen 1980- ja 1990-lukujen vaihtuessa, jolloin Suomeen tuli Norjasta ensimmäinen kriisi- ja katastrofipsykologinen toimintamalli, jota sovelletaan edelleen kriisityön toteuttamisessa. (Hynninen 2007, 106-107, 110.) Kriisityön kaltaisia toimintamuotoja on ollut maassamme jo paljon pidempään, esimerkiksi seurakuntien organisoimana (Samulin 2007, 23). Suomen terveyskeskuksissa toimii tällä hetkellä noin kaksisataa kriisiryhmää, jotka ovat valmiita antamaan tukea ja psyykkistä ensiapua onnettomuuden sattuessa. (Tikkanen 2001, 101). Kriisiryhmään saa yhteyden oman kotikunnan terveyskeskuksen tai poliisin kautta (Kantanen ym. 2009, 35).

Tarkoituksena akuutissa kriisityössä on toimia ihmismielen luontaista toimintaa mukaillen eli käsitellä traumaattinen tilanne ja siitä heränneet tunteet silloin, kun järkytyksen kokenut on halukas keskustelemaan tapahtuneesta. Ihmismieli sulkeutuu kolmen vuorokauden kuluttua järkyttävästä tapahtumasta, joten toiminta heti traumaattisen tapahtuman jälkeen ihmisen ollessa yhä sokki- tai reaktiovaiheessa on mahdollistettava. (Saari 2000, 96-97.)

Sokkivaiheessa voidaan käyttää ryhmämuotoista ensimmäistä kriisi-intervention menetelmää, eli purkukeskustelua. Siinä traumaattinen tapahtuma puretaan järjestelmällisesti, ja käydään läpi uhrien päälimmäiset tapahtuneeseen liittyvät tunteet ammattiauttajan läsnä ollessa.

Purkukeskustelu ei vaadi onnistuakseen välttämättä jälkipuinti-istuntoa, eikä jälkipuinti vastaavasti purkukeskustelua. Jos jälkipuinti-istuntoa ei tarvita, sovitaan uhrien kanssa kuitenkin seurannasta. Jälkiseurannassa ammattilaiset tiedustelevat uhrien vointia seuraavien päivien ajan tai tarvittaessa pidempään ja ohjaavat kriisin kohdanneen jatkohoitoon, jos kriisiprosessi etenee heikosti tai vaikuttaa jumiutuneen. (Saari 2000, 148-150.)

Purkukeskustelun jälkeinen jälkipuinti-istunto edellyttää, että kaikki ryhmän jäsenet ovat siirtyneet sokkivaiheesta reaktiovaiheeseen. Jos reaktiovaiheen auttamistapaa sovelletaan liian aikaisin, on se menetelmänä hyödytön (Kantanen ym. 2009, 45). Jälkipuinti, eli debriefing, on ammattilaisten ohjaama kriisi-intervention menetelmä, joka tehoaa ainoastaan kriisinjälkeisessä reaktiovaiheessa eli 2-3 vuorokauden kuluttua tapahtumasta. Jälkipuinti-istunnossa traumaattisen tapahtuman käsittely on aktiivista, jopa luonnollista käsittelyprosessia vauhdittavaa, ja sen keskeisimpiä tavoitteita ovat tapahtuman perusteellinen läpikäyminen, kohtaaminen ja hyväksyminen todeksi. Istunnon tarkoituksena on lisäksi mahdollistaa vertaistuki saattamalla saman traumaattisen tapahtuman kokeneet ihmiset yhteen, jolloin uhreilla on mahdollisuus vaihtaa kokemuksiaan. (Saari 2000, 153, 161-170.)

Debriefing-ohjaajan tehtävä on kertoa istuntoon osallistuville mahdollisista tulevista tunne-reaktioista, joita he saattavat käydä läpi vielä istunnon jälkeen ja normalisoida uhrien sen hetkisiä tunteita, sillä traumaattiset tapahtumat aiheuttavat ihmisessä paljon voimakkaita psyykkisiä ja fyysisiä reaktioita. Näiden tuntemusten työstäminen ja normalisointi on välttämätöntä traumasta toipumisessa. Psykologisen debriefing-istunnon päätyttyä ohjaaja sopii istuntoon osallistuneiden kanssa seurantaistunnosta. Jälkiseurannalla varmistetaan, että jokaisen ryhmäläisen toipuminen traumasta on edennyt toivotulla tavalla. Seurantaistunnossa ohjaaja voi tarvittaessa ohjata asiakkaan palveluihin, jos asiakkaan trauman käsittelyprosessi on jumiutunut tai häiriintynyt. (Saari 2000, 246-247.)

5.2.3 Jälkiseuranta ja terapiat

Seurantatyön tarkoituksena on seurata kriisin kokeneiden ihmisten hyvinvointia. Kriisityön asiantuntijat ovat uhreihin yhteydessä puhelimitse tai kasvotusten yhdessä sovituin väliajoin. Näin kriisin kokeneille annetaan mahdollisuus käyttää aikaa tilanteeseen sopeutumiseen, keskusteluun ammattilaisen kanssa, ja samalla työntekijöillä on mahdollisuus seurata kriisistä toipumisprosessin etenemistä. Seurantakeskusteluja voidaan järjestää uhreille vielä kahdenkin vuoden jälkeen tapahtumasta esimerkiksi muistotilaisuuksien yhteyksissä. (Dyregrov 1993, 112-113.)

Ensiavun ja akuuttikriisityön jälkeinen seuranta on tärkeää, sillä kriisi on ihmiselle aina henkilökohtainen kokemus, johon strukturoidut kriisi-interventiomenetelmät ja kriisikeskustelu ei-

vät ole välttämättä riittäviä vastaamaan. Lisäksi akuutti kriisiapu ei tavoita kaikkia sitä tarvitsemiaan ihmisiä ajoissa. Avuntarve riippuu muun muassa yksilön persoonasta ja sosiaalisesta verkostosta, joten osa saattaa tarvita pitempikestoista tukea vielä siirtyessä kriisiprosessin työstämis- ja käsittelyvaiheeseen. Jälkiseurannan ohessa asiakkaalla saattaa olla useita eri kriisiapua tukevia hoitokontakteja. Asiakas saattaa tarvita kriisiavun ohella myös lääkinnällistä ja arjesta selviytymiseen liittyvää apua. Tässä vaiheessa onkin tärkeää huolehtia asiakkaan hoitokontaktien riittävydestä suhteessa asiakkaan avuntarpeeseen. Työntekijän täytyy olla myös tietoinen asiakkaan kokonaistilanteesta ja kaikista hoitokontakteista, jotta hoitokokonaisuus toimisi.

Jos apu ajoittuu tai viivästyy kriisin työstämis- ja käsittelyvaiheeseen ovat akuutin kriisityönmenetelmät menettäneet merkityksensä paranemisessa. Myös kriisikokemusten läpikäyminen akuuttivaiheessa on saattanut olla puutteellista, jolloin kriisiprosessin eteneminen on jumiutunut sokki- tai reaktiovaiheeseen. Trauman kokenut ei usein ymmärrä hakeutua itse akuutin kriisiavun piiriin ja traumaattinen tapahtuma voidaan torjua jo sokkivaiheessa. Tällöin ihmisille saattaa jäädä psyykinen trauma, joka voi aiheuttaa oireilla tiedostamatta ja tietoisesti sekä somaattisesti että psyykkisesti. Jos ihminen juuttuu reaktiovaiheeseen, voi hänelle kehittyä traumaattinen stressireaktio, jossa ihminen jumiutuu reaktiovaiheen tunnekokemuksiin. Jumiutuminen sokki- tai reaktiovaiheeseen edellyttää sen aiheuttamien oireiden ja taustalla vaikuttavien syiden syvempää ja pitempiaikaista käsittelyä. (Kantanen ym. 2009, 45-46, 54-55.)

Akuutinkriisityön jälkeen havaittuihin mielenterveysongelmiin tai traumaattisessa stressireaktioon kriisiapu annetaan usein lyhytkestoisten kriisi- ja traumaterapioiden sekä erilaisten vertaistukiryhmien muodossa. (Hynninen 2007, 113.) Kriisiterapiaa käytetään hoitomuotona moniin ihmiselämän ongelmatilanteisiin, myös erilaisten kehitys- ja elämänkriisien aiheuttamiin sopeutumisongelmiin. Kriisiterapialle tyypillistä on sen lyhytkestoisuus, jotta asiakas olisi motivoituneempi kriisin tehokkaaseen käsittelyyn. Terapiaistunnoissa keskitytään asiakkaan sen hetkisiin ongelmiin menneisyyden sijasta tarkoituksena auttaa asiakasta luomaan uusia ajattelutapoja ja löytämään omat voimavaransa suhteessa tapahtuneeseen. (Hammarlund 2001, 151-154.)

Kriisiterapia on terapeuttiselta suunnaltaan yleensä ratkaisukeskeistä, kognitiivista tai psykodynaamista ja sille on tyypillistä eri terapiamuotojen yhdistely. Kriisejä voidaan hoitaa myös ryhmissä ryhmäpsykoterapeuttien vetäminä. Kriisiterapioihin voi hakeutua esimerkiksi kriisi- ja terveyskeskusten kautta. (Tikkanen 2001, 100-105.) Aina trauman käsittelyyn eivät riitä edes lyhyet kriisiterapiat. Tällöin joudutaan siirtymään psykoterapian psykodynaamisempiin muotoihin, jolloin terapian kesto voi olla useita vuosia. Tarve hoidolle määritellään aina asiakaskohtaisesti. (Hammarlund 2001, 151.)

Kriisin myöhäisemmässä vaiheessa voidaan hyödyntää myös vertaistukea apumuotona. Esimerkiksi kriisikeskukset ovat kehittäneet erilaisia vertaistukeen pohjautuvia ryhmiä ihmisille, joita yhdistää jokin järkyttävä kokemus. Vertaistukiryhmiä tarjoavat myös seurakunnat ja Internet. Internetin ongelmana on usein vertaistukiryhmien avoimuus. Suljetussa ja asiantuntijan johtamassa ryhmässä keskustelu on usein luotettavampaa ja realistisempaa. Yhteisten kokemusten jakaminen ja toisten kannustaminen ovat vertaistuen kriisiprosessia tukevia tekijöitä. Myös jälkiseurannassa voidaan soveltaa vertaistukiryhmiä muun seurantatyön ohella. (Kantanen ym. 2009. 46-47.)

6 Menetelmälliset valinnat

Tutkimus oli alun perin tarkoitus toteuttaa täysin kvantitatiivisena arvioidun kohdejoukon laajuuden vuoksi, sillä suuri tiedonantajajoukko on helpompi tutkia käyttäen apuna kvantitatiivisia analyysimenetelmiä (Heikkilä 1998, 49). Tarkoitukseni oli saavuttaa noin sata vastaajaa, josta lopullinen määrä putosi puoleen. Lisäksi vastausprosentti jäi alle viidenkymmenen, jolloin kohderyhmän koko ei kvantitatiivisessa tutkimuksessa olisi vastannut enää kuin kokeellisen tutkimuksen tasoa (Nummenmaa 2009, 30). Kvalitatiivisen tutkimuksen kohteena on puolestaan yleensä pieni määrä tapauksia, jotka analysoidaan mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin selvittämään kohderyhmän tarpeita, odotuksia, arvoja ja asenteita. (Heikkilä 1998, 16-17.)

Huolimatta kohdejoukon lopullisesta tiedonantajamäärästä pitäydyin kyselymenetelmässä, mutta muutin kyselyn rakenteen puolistrukturoiduksi. Aineistolähtöisyys alkoi vaikuttaa luontevammalta ja tuottoisammalta keinolta tutkia aihetta, joten lopulta päädyin lähes avoimeen kyselyyn. Varasuunnitelmanani oli toteuttaa muutama yksilökohtainen haastattelu, jos tiedonantajien määrä ja kyselyjen lopullinen informaatioarvo olisi jäänyt tutkimuksen kannalta mitättömäksi. Halusin lähestyä tiedonantajia kyselyllä, sillä tavoitin sen avulla suhteessa suuremman vastaajajoukon käytettävissä oleviin resursseihin nähden, kuin olisin tavoittanut käyttämällä haastattelumenetelmää. Lopulliset käyttämäni tutkimuksen tiedonkeruu ja analyysi-menetelmät olivat sekoitus kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimustavan menetelmiä, eli tutkimukseni on monistrateginen.

6.1 Triangulaatio eli monistrateginen tutkimus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa etsitään muun muassa vaihtoehtoja tai kehitetään valittua toimintaa toivottuun suuntaan. Tämän vuoksi kvalitatiivinen tutkimusote toimii hyvin virikkeen antajana esimerkiksi kvantitatiiviselle jatkotutkimukselle. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Aineiston kerääminen tapahtuu vähemmän strukturoidusti ja

aineistona toimivat keskustelunomaiset haastattelut, avoimet kyselyt, havainnointi ja valmiit aineistot, kuten päiväkirjat. (Heikkilä 1998, 16-17.)

Kvantitatiivinen tutkimus pitää tutkimuskohdetta tutkijasta riippumattomana, kun kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija ja tutkimuskohde ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Osallisen näkökulman omaksuminen on tyypillistä kvalitatiivisessa tutkimuksessa, kun taas kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostuu objektiivisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 23-24.) Kvantitatiivisen tutkimuksen tekijän pitää olla erityisen tietoinen tutkimukseen vaikuttavista taustatekijöistä eli muuttujista, minkä vuoksi kvantitatiiviseen toteutukseen vaaditaan usein laajaa teoreettista tietopohjaa tai esitutkimusta (Heikkilä 1998, 47).

Vaikka kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus pyritään usein erottamaan toisistaan, voidaan niiden keskeisiä menetelmiä yhdistää eritavoin eri menetelmätasolla. Näiden kahden tutkimustavan yhdistämistä kutsutaan triangulaatioksi tai monistrategiseksi tutkimukseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 28, 30-32.) Triangulaatiolla tarkoitetaan eri tutkijoiden, teorioiden ja tiedonlähteiden yhdistämistä tutkimuksessa. Triangulaation on todettu tuovan tutkimukseen lisää laajuutta ja syvyyttä pohtia tutkimusongelmaa, mutta ei niinkään lisäävän tutkimuksen luotettavuutta. Metodinen triangulaatio voi tapahtua menetelmän sisällä ja eri menetelmien välillä. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 143-145.)

Tässä tutkimuksessa triangulaatio toteutui tiedonkeruuvaiheessa menetelmän sisällä, ja aineistonanalyysissä kahden eri menetelmän välillä. Tutkimuksessani menetelmän sisäinen triangulaatio toteutui kyselynä, jossa suurin osa kysymyksistä on esitetty kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisessä avoimessa muodossa ja muutama suljettuna sekä kvalitatiivisen tutkimusotteen teemahaastattelulle tyypillistä teemoittelua käyttäen. Kyselyä pidetään kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä, sillä kyselylomakkeen kysymykset ovat yleensä strukturoituja. Suljetuilla kysymyksillä pyritään muun muassa suureen vastausprosenttiin, sillä avoimet kysymykset vaativat vastaajilta enemmän aikaa ja ovat usein tulkittavissa eri tavoin. Teemahaastattelu on puolestaan yleensä suullisesti toteutettu haastattelu, jossa tutkija valitsee tietyt teemat ja niitä täydentävät alakysymykset. Teemahaastattelun avoimuus voi vaihdella täysin strukturoidusta lähes avoimesti etenevään haastatteluun. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 77.)

6.2 Kyselylomake ja tutkimusaineisto

Aineistonkeruumenetelmänä toimi puolistrukturoitu internetkysely (ks. liite 3.), joka koostui suurimmaksi osaksi avoimista kysymyksistä, muutamista monivalintakysymyksistä ja Likert-asteikkoväittämistä. Lomakehaastattelussa avoimet kysymykset eivät sinänsä ole puhtaasti kvalitatiivinen aineistonkeruumenetelmä, koska menetelmästä puuttuu kvalitatiiviselle tutki-

mukselle tyypillinen vuorovaikutus tutkijan ja tutkittavan välillä. Toisaalta kysymysten avoimuuden vuoksi lomakehaastatteluni ei tyydytä kvantitatiivisen analyysin asettamia edellytyksiä vastausten tarkkuudelle.

Kyselyn toteutin e-lomakkeena. Kyselyn onnistuneisuus riippuu hyvin paljon lomakkeen teknisestä toteutuksesta ja internetkyselyn edellytyksenä on, että kohderyhmällä on mahdollisuus Internetin käyttöön. Tutkimukseni tiedonantajat olivat työikäisiä henkilöitä, joten sähköpostin käyttö tai WWW-kyselyyn vastaaminen tuskin vaikutti vastausprosenttiin. (Heikkilä 2008, 48-59.) Uskon WWW-kyselyllä tavoittaneeni varmimmin ja nopeimmin kohderyhmän. Muita kyselyn toteutus vaihtoehtoja olisivat olleet postissa lähetetyt kyselylomakkeet, joka tulisi tiedonkeruumenetelmänä kalliiksi ja hitaaksi niin minulle tutkijana kuin vastaajillekin.

En esitestannut kyselylomaketta, mutta pyysin sen sisällöstä mielipiteen oman ohjaavanopettajan lisäksi eräältä kriisityön ammattilaiselta, joka toimii opettajana Laurea-ammattikorkeakoulussa. Lähetin tutkimukseen suostuneille kriisikeskusten työntekijöille sähköpostin, joka sisälsi saatekirjeen (ks. Liite 2.) ja linkin e-lomakkeeseen. Vastausaikaa kyselyyn annoin kaksi viikkoa. Laitoin sähköpostiin liitteeksi sosionomin yleiset osaamisalueet (ks. Liite 1.), joihin vastaajilla sai halutessaan tutustua, mutta joihin tutustuminen ei ollut välttämätöntä kyselyyn vastaamisen kannalta. (Heikkilä 1998, 69-70.) Kyselyn toteutuksessa otin huomioon kyselyyn vastaamiseen vievän ajan laittamalla pakollisiksi vastauskohdiksi vain suljetut kysymykset varmistaen, että vastaajalle jäisi vaihtoehto halutessaan vastata edes osaan kysymyksistä. Kysymyksiä oli yhteensä 23, joista vain kuusi oli strukturoituja. Pakollisia vastauskohtia oli seitsemän, joista vain yksi oli avoin (kokemus kriisityöstä vuosina).

7 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksella on aina tietyt eettiset säännöt, joita täytyy noudattaa huolimatta tutkimuksen toteuttamistavasta. Tutkimuksessa täytyy välttää harhaanjohtavaa raportointia, samojen tulosten julkaiseminen uusina, muiden tutkijoiden osuuden vähättelyä lopullisessa raportissa tai julkaisussa ja puutteellinen viittaamista aiempiin tutkimustuloksiin. Plagioiminen tarkoittaa jonkun toisen tekijän esittämän tiedon esittämistä omanaan. Plagioimista on myös puutteellisten lähdeviitteiden käyttö. Tutkimuksessa eettisyys ja luotettavuus ovat yhteydessä toisiinsa, sillä hyvät eettiset ratkaisut johtavat useimmiten luotettaviin tutkimustuloksiin ja tutkijan luotettava toiminta on eettistä. (Sarajarvi & Tuomi 2002, 129-130.)

Eettiseltä tutkimukselta edellytetään avoimuutta. Tutkimus on avoin, kun tutkimuskohteelle selvitetään mahdollisimman tarkasti, miksi tutkimus tehdään ja mikä on tutkimuksen käytötapana. Avoimessa tutkimuksessa myös kaikki tärkeät tulokset raportoidaan ja mahdolliset tuloksien epätarkkuuteen johtavat riskit ja aiheuttajat arvioidaan. (Heikkilä 2008, 29-32.) Seu-

raavaksi esittelen oman tutkimukseni kannalta tärkeimmät eettisyyteen ja tutkimustulosten luotettavuuteen vaikuttavat tekijät. Käyn läpi tutkimuksen luotettavuutta sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta. Lisäksi arvioin tutkimuksen eettisyyttä ja tulosten luotettavuutta tiedonantajien ja omien tutkimusasetelma valintojeni kannalta.

7.1 Luotettavuus kvantitatiivisessa ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa

Tutkimuksen tarkoitus on saada mahdollisimman luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Laadukkaan tutkimuksen perusvaatimuksiin kvantitatiivisessa tutkimuksessa kuuluvat validiteetti, reliabiliteetti, objektiivisuus, tehokkuus, avoimuus, tietosuoja noudattaminen, tulosten hyödyllisyys, käyttökelpoisuus ja toimiva aikataulu. Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen perusteellista suunnittelua niin, että otos tai perusjoukko on mahdollisimman edustava. Tämä edellyttää, että muuttajat on määritelty etukäteen ja tutkimuslomakkeen kysymykset ovat tulkittavissa mahdollisimman yksiselitteisesti. Validiteetin ollessa hyvä, aiheesta tehdyt mittaustulokset sisältävät paljon tutkimuskysymyksien kannalta oleellista informaatiota. (Heikkilä 2008, 29-32.)

Myös tutkimuksen reliabiliteetti mittaa tulosten informaatiopitoisuutta. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten tarkkuutta. Tutkimustulokset ovat luotettavia, jos tutkimus toistettaessa johtaa samoihin tuloksiin. Luotettavan kvantitatiivisen tutkimuksen otosjoukossa ei saa esiintyä suurta katoa ja otoksen on edustettava koko tutkittavaa perusjoukkoa. (Heikkilä 2008, 29-32.) Omassa tutkimuksessani kvantitatiivisen tutkimuksen vaatimat perusjoukon edustavuuskriteerit eivät täyty kohdejoukon sisältämän alhaisen tiedonantajamäärän ja kohdejoukon sisäisten erityisominaisuuksien vuoksi, verrattaessa muihin mahdollisiin myös kriisi-työtä tekeviin kohdejoukkoihin. Tutkimukseni tulokset eivät ole yleistettävissä, vaikka esitän tutkimustuloksissa erilaisia tiedonantajiin liittyviä taulukoita ja lukuja.

Tutkimuksen ollessa objektiivinen tutkijan vaihtaminen ei muuta tutkimustuloksia. Tutkimuksen objektiivisuudella eli puolueettomuudella tarkoitetaan tutkimustulosten riippumattomuutta tutkijasta. Tutkijan vakaumukset ja ennakkokäsitykset eivät saa vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tämän huomioiminen on tärkeää kyselyn suunnitteluvaiheessa, sillä esitettävät kysymykset ja vastausvaihtoehdot eivät saa olla johdattelevia. Kvalitatiivinen tutkimus ei puolestaan voi olla täysin objektiivinen, sillä tutkija vaikuttaa aina tutkimustuloksiin viimeistään aineiston analyysivaiheessa tehdessään aineistosta tulkintoja. Objektiivisuutta vähentävät kyselyssäni muun muassa mahdolliset kysymysten ymmärtämiserot vastaajan ja tutkijan välillä, jolloin vastaus ei tuota välttämättä tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa tai vastaaja ei pääse ilmaisemaan itseään haluamallaan tavalla (Heikkilä 1998, 29-32, 49).

Kvalitatiivisen tutkimuksen vaiheet vaihtelevat riippuen käytetystä aineistonkeruumenetelmästä. Kyselyssä tutkijan vastuu on kirjallinen ja haastattelussa suullinen. Haastattelussa tutkija voi toimia samalla havainnoitsijana ja tulkita haastateltavan eleitä ja vastaustyyliä. Kyselyssä tutkija ei pääse tarkentamaan kysymyksiään, ja erityisesti avoimeen kyselyyn vastaaminen edellyttää vastaajalta riittävää kirjallista itseilmaisun taitoa ja halua paneutua asiaan. Tutkija ei pysty haastattelulomaketta analysoidessaan havainnoimaan muuta kuin tekstiä, mikä saattaa lisätä virhemarginaalia; tutkija muodostaa oman kuvansa siitä, millaiset tunteukset kirjoitetun tekstin takana on, kun taas haastattelussa tutkija voi tarkkailla tiedonantajan eleitä ja reaktioita. Toisaalta tutkijan tulisi luottaa omiin havaintoihinsa, joita tämä voi tehdä myös kirjoitetun aineiston pohjalta. Avoimeen kyselyyn vastaaminen voidaan kokea aikaa vieväksi ja työlääksi, joiden seurauksena vastaukset voivat jäädä suppeiksi. (Sarasjärvi & Tuomi 2002, 75-76.)

Avointen kysymysten käyttäminen ei vaikuta näin ollen kovin järkevältä, sillä suppeat vastaukset tai tyhjät vastauskohdat kysymyksiin voivat johtaa puutteellisiin tutkimustuloksiin. Toisaalta kysely ei ole tutkijalle niin aikaa vievä aineistonkeruumenetelmä kuin haastattelu, minkä ansiosta saadaan mahdollisesti enemmän vastaajia. (Sarasjärvi & Tuomi 2002, 75-76.) Kyselyni sisälsi paljon avoimia kysymyksiä, jotka vastaaja saattoi tulkita eritavalla kuin oli tarkoitus. Kyselylomakkeen luotettavuuden arviointi on vaikeaa, sillä vastauksista ei välttämättä näe, jos kysymys on ymmärretty eri tavalla, kuin oli tarkoitus. Tutkijan on tehtävä omat johtopäätökset ja tulkinnat siitä, mitä vastaaja haluaa kirjallisella vastauksellaan ilmaista.

7.2 Tietosuoja ja tulosten yleistettävyys

Tietosuojan huomioiminen eli salassapitoon liittyvien tekijöiden tiedostaminen on tärkeää koko tutkimuksen toteuttamisen ajan ja erityisesti tuloksia raportoidessa ja julkaistaessa. Yksittäistä vastaajaa ei saa tunnistaa tutkimustuloksista, eikä yksittäisen vastaajan tietoja saa luovuttaa tunnistettavassa muodossa ilman erityistä lupaa. Tutkimuslomaketta suunniteltaessa pitää välttää kysymyksiä, joiden informaatioarvo on vähäinen, jotta tutkimustuloksissa vältyttäisiin tutkimustulosten kannalta harhaanjohtavalta hyödyttömältä tiedolta. Aihe- ja menetelmävalinnoilla voidaan myös vaikuttaa tutkimustulosten hyödyllisyyteen. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa kahdenkymmenen yksikön kohdejoukko olisi ollut kvantitatiivisessa tutkimuksessa lähes mitätön, mutta kvalitatiivisessa tutkimuksessa se on riittävä, sillä tiedonantaja määrän sijasta tärkeää on aineiston laatu. Aikataulun järkevällä suunnittelulla varmistetaan, että tutkimuksen tulokset ovat tuoreita ja käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan. Erityisesti tiedonkeruuprosessiin liittyvä aikataulu ja siinä pysyminen ovat tärkeitä. (Heikkilä 2008, 29-32.) Aloitin aineiston purkamisen välittömästi saatuaani tiedonantajien vastaukset.

Pyrin riittävään tietosuojaan ja tiedottamiseen kysymällä jokaisen kriisikeskuksen johtajalta luvan tutkimuksen toteutukselle sähköpostin välityksellä. Kerroin mahdollisille tiedonantajille tutkimukseni sisällöstä jo tutkimuslupaa hakiessani. Tutkimuksen avoimuuteen pyrin laittamalla sosionomin kompetenssit liitteeksi saatekirjeeseen sisältävään sähköpostiin, jossa kerroin vielä kohdejoukolle tutkimuksesta pääpiirteittäin ja tiedonantajien yksityisyyden suojaan liittyvistä oikeuksista. Tiedonantajilla oli mahdollisuus halutessaan erillisestä pyynnöstä tutustua tutkimustuloksiin ennen niiden julkaisua. Tutkimusta suunniteltaessa täytyy ottaa alusta asti huomioon tiedonantajien oikeudet. Näitä oikeuksia ovat muun muassa tarvittava salassapito, kaiken tutkimuksen toteuttamisen kannalta oleellisen tiedon saaminen, päättäminen tutkimukseen osallistumisesta ja tutkimustulosten käyttökohteen tiedostaminen. (Mäkinen ym. 2006, 77-81.)

Tiedonantajajoukon valinnassa tutkijan täytyy pohtia, pystyykö valittu ryhmä antamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin skeptisesti ja kriittisesti. Kohteenani on nimenomaan Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto, mikä rajaa tutkimuksen ulkopuolelle joukon muissa paikoissa työskenteleviä kriisityöntekijöitä, joiden työnkuva ja käsitys kriisityössä tarvittavasta osaamisesta voi poiketa kohderyhmästä. Kriisityötä tehdään sekä julkisella, yksityisellä että kolmannella sektorilla. Lisäksi tutkimukseen ilmoitti osallistuvansa vain kymmenen 19:stä kriisikeskuksesta, minkä seurauksena noin puolet valitun kohdejoukon tiedonantajista ei vastannut kyselyyn.

Kriisikeskusten järjestöpohjaisuus oli havaittavissa vastauksista ja osa vastasi suoraan osaan kysymyksistä enemmän järjestötoiminnalle merkityksellisten asioiden kannalta. Edellä mainituista syistä tuloksia lukevan on hyvä tiedostaa, että kyseessä on vain pienen tiedonantajajoukon näkemys. Kohdejoukkoni on siis liian pieni ja rajattu edustaakseen luotettavuudessaan yleistä kriisityöntekijöiden tai edes Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa kriisityötä tekevien käsitystä tutkinnosta.

8 Aineiston analysointi

Pelkistin aineiston käymällä sen läpi useampaan kertaan poimien siitä eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä vastaajien, vastaajien taustatietojen ja teemojen kesken sekä tutkimuskysymysten kannalta mielenkiintoiset vastaukset ja vastausten osat. Käytin aineiston purkamisessa ja analysoinnissa sekä kvalitatiivisia sisällönanalyysin, että kvantitatiivisia tilastollisia menetelmiä. Aloitin aineiston purkamisen avoimista sekä monivalinta-kysymyksistä käyden Likert-asteikkokysymykset läpi vain silmämääräisesti. Päätin käyttää taulukoita aineiston kuvailussa, sillä niiden avulla lukijalla on mahdollisuus muodostaa kokonaisuus tuloksista nopeammin ja selkeämmin kuin tekstipohjaisen kuvailun avulla. Täydensin taulukoita omalla pohdinnallani

niiden yhteyksistä suhteessa muuhun aineistoon. Aineistonpurku taulukoiksi edellytti tilastolisten menetelmien käyttämistä.

8.1 Sisällönanalyysi tutkimuksessa

Suurin osa laadullisen tutkimuksen analysointimenetelmistä perustuu sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysin tarkoitus on selkeyttää kerättyä aineistoa tuoden esille uutta sekä tutkijan etsimää että mahdollisesti yllättävää tietoa tutkimuksen kohteesta. Sisällönanalyysissä aineiston informaatioarvoa pyritään kasvattamaan tiivistämällä ensin aineisto niin, että hajanaisista vastauksista saadaan helposti luettava kokonaisuus, joka sisältää vain tutkimuksen kannalta arvokkaan ja oleellisen informaation. Aineistonanalyysiin on ainakin kaksi erilaista lähestymistapaa, joista toisessa tavassa tulkinta muodostetaan tiiviisti aineistosta käsin, ja toisessa taas aineisto toimii tukevana materiaalina tai apuvälineenä tulkinnalle (Eskola & Suoranta 2008, 145). Omassa tutkimuksessani tulkinta on aineistolähtöistä ja tutkimustulokset muodostuivat täysin aineiston pohjalta.

Sisällönanalyysissä vaikeaa on usein erilaisten vaiheiden, kuten aineiston analyysin ja tulkinnan erottaminen toisistaan. Kaksi edellä mainittua vaihetta esiintyvät usein päällekkäin tai vaihtelevasti analyysin edetessä riippuen tutkijan valitsemasta analysointitavasta. (Eskola & Suoranta 2008, 137.) Huomasin myös omassa tutkimuksessani käyttäväni näitä vaiheita tiedostaen ja tiedostamattani välillä aineistonanalysoinnissa myös rinnakkain huolimatta siitä, että analysointivaihe näkyi selvemmin tutkimustulosten kuvailussa, kun taas tulkinnat tein tämän kuvailun ja aineiston kokonaisuuden pohjalta.

Aloitin purkamalla aineiston lomakkeen valmiiden teemojen ja niiden alakysymysten alle, antaen jokaiselle vastanneelle numeron yhdestä kahteenkymmeneen. Näin sain aineistosta teemakohtaisen tiivistelmän, jonka pohjalta kirjoitin aineiston kuvailun tähän raporttiin. Tutkimuksessa noudatin jälleen teemahaastattelun etenemiskaavaa, jossa valmiit teemat muodostavat jo itsessään perustan aineiston jäsentämiselle teemahaastattelunrunгон toimiessa apunani aineiston analysoinnissa ja purkamisessa. Koodaus tarkoittaa aineiston purkamista järkeviksi pienemmiksi kokonaisuuksiksi. Koodaamisessa tutkija käyttää koodausmerkkejä, jotka ovat aineistoon sisään kirjoitettuja muistiinpanoja. Kvalitatiivisen aineistonpurussa erot liittyvät usein koodaukseen, sillä koodaus voidaan jättää tutkimusvaiheena kokonaan pois tai sitä voidaan käyttää aineiston purussa sekä rinnakkain muiden menetelmien kanssa että purkuvaiheen jälkeen. (Eskola & Suoranta 2008, 150-154.)

Tässä tutkimuksessa käytin aineiston koodaamista jo teemakohtaisessa aineiston purussa merkitsemällä aineistoon huomaamiani yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia eri vastausten välillä.

Tein jokaiselle vastaajalle vastaajaprofiilin, joka koostui vastaajan antamista taustatiedoista

eli koulutus- ja työtaustasta, työkokemuksesta ja asemasta työyhteisössä. ja sain näin tietoa tiedonantajaprofiiliin yhteyksistä annettuihin vastauksiin.

Etsiessäni vastauksia tutkimuskysymyksiini luin aineiston läpi useampaan kertaan löytääkseni vastaukset tutkimusongelmiini kokonaisuutena välittämättä niinkään teemoista, jotka olivat ohjanneet tiedonkeruuta ja purkamista tähän vaiheeseen asti. Tein jälleen tekstin sisäisiä muistiinpanoja, joista kokosin yhteenvedon. Yhteenveto koostui asioista, joilla vaikutti olevan suurin merkitys tiedonantajille suhteessa tutkimuskysymyksiini. Yhteenvedossa huomioin myös vastaajan profiiliin vaikutukset vastaukseen.

Aineiston tulkinnassa käytin lisäksi joitakin kertomuksen sisällönanalyysin analyysitapoja. Yleensä kyseistä analyysitapaa käytetään laajempien tekstikokonaisuuksien, kuten päiväkirjojen analysoinnissa, mutta koska useat vastaukset olivat sisällöllisesti laajoja, hyödynsin myös tätä analyysimenetelmää referoimalla tiedonantajien vastauksia ja luoden omia tiedonantaja-kohtaisia mielikuvia sanavalintojen, vastausten laajuuden ja jopa vastaamattomuuden pohjalta. (Apo 1990, 62-65.) Vastaajaprofiilia pyrin täydentämään analyysin edetessä vastaajan taustatietojen lisäksi tehden omaan intuitioon pohjautuvia tulkintojani siitä, mitä vastaaja halusi mahdollisesti kertoa kirjoittamallaan, tehden tulkintoja vastausten pituudesta ja tyylistä. Referoin joitakin vastauksia, jotta saisin vastauksen selkeämmin luettavaan muotoon. Vastaajaprofiileista oli hyötyä aineiston kuvailussa ja tutkimustuloksissa, joissa käyn läpi ja pohdin tiedonantajien hyvin erilaisten työkokemusten, koulutustaustojen ja työyhteisössä olevan aseman vaikutuksia heidän vastauksiinsa ja asenteisiinsa.

8.2 Tilastollisen aineiston käsittely

Aloitin aineiston purkamisen avoimista kysymyksistä, joten minulla oli jo jonkinlainen kuva aineiston sisällöstä ja siitä, millaista täydentävää tietoa tarvitsen raportointiin. Siirrettyäni e-lomakkeiden tiedot SPSS-ohjelmaan poistin ensin avoimet ja monivalinta-kysymykset matriisista, jonka jälkeen keskityin vain Likert-asteikkokysymysten purkamiseen taulukoiksi. Taulukoissa korostuu tarkkuus ja ne saattavat toimia tekstiä kätevämpinä tiedonvälittäjinä riippuen tapauksesta. Yleensä tilastollisissa menetelmissä tieto pyritään esittämään tekstin muodossa. (Heikkilä 2008, 154.) Monivalintakysymykset purin tekstimuotoon, sillä niiden taulukoiminen oli tarpeetonta vastaajamäärän ja valintojen vähäisyyden vuoksi.

Internetkyselyn vastaukset saadaan suoraan e-lomakkeelta SPSS-ohjelman matriisiin, jolloin aikaa vievää tietojen syöttö vaihetta ei tarvita. Tietojen syöttö vaihe tarkoittaa tulosten siirtämistä ohjelmaan käsin. SPSS-ohjelmassa tiedot näkyvät havaintomatriisissa niin, että vaakarivillä on aina yksi tiedonantaja ja pystyrivillä yksi mitattava ominaisuus. Kun aineisto on saatu syötettyä SPSS-ohjelmaan, se käsitellään niin, että saadaan vastauksia tutkimuskysy-

myksiin. Kysymysten ollessa Likert-asteikkomuodossa, jouduin määrittelemään muuttujille arvot sekä nimet. Tämän jälkeen muokkasin aineistoa tutkimuksen kannalta analysoimalla tärkeimmät muuttujat kuvaileviksi tilastoiksi. (Nummenmaa 2009, 47-48, 73-74.)

9 Aineiston kuvailua ja päätelmiä

Tämän osion tehtävä on perustella lukijalle, miten ja millaisen aineiston pohjalta olen päätenyt tiettyihin tulkintoihin ja tuloksiin. Esitän ohessa joitakin omia päätelmiäni ja oivalluksiani aineistosta vastaamatta täydentävästi varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Tiivistin aineiston sisällön teemakohtaisesti tarkoitukseni kuvailla vastausten sisältö lukijalle mahdollisimman tarkasti. Kerron keskeisimmät asiat tiedonantajien taustatiedoista sekä millaisia vastauksia sain sosionomin tunnettavuutta ja sosiaalisen osaamisen paikkaa kriisityönkentällä etsivään kyselyn osioon. Sosionomin osaamisalueista kerron aineiston pohjalta selvimmin ja useimmin esiin nousseet asiat. E-lomakeesta (Liite 3.) näkee kyselyn rakenteen ja kysymykset teemoittain. Käytän suoria lainauksia, jolloin tulkinnanvaraisuus jakaantuu osittain myös tätä raporttia lukeville.

Vastausten laajuudessa oli havaittavissa eroja eri haastatteluteemojen ja tiedonantajien välillä. Kaikkein vähiten tiedonantajat antoivat informaatiota, joka liittyy sosionomin tutkinnon sisältöön ja tutkinnon kehittämisehdotuksiin. Tutkimus- ja kehittämisosaamiskompetenssiin liittyvät kysymykset olivat suljettuja ja pakollisia vastata, mistä johtuen vastausprosentti kyseiseen teemaan oli suurin. Muissa teemoissa vastausten sisällön laadussa oli eroja. Osa vastauksista oli hyvin laajoja ja saattoivat sisältää kysymysten ulkopuolista tietoa ja osa taas erittäin suppeita, mutta silti hyödynnettävissä. Kysymyskohtainen vastausprosentti oli keskimäärin 90 prosenttia. Osaa vastauksista en voinut hyödyntää tutkimuksessa, koska kysymys oli joko ymmärretty väärin tai vastaus kiersi kysymyksen täysin. Jokainen vastaus kertoi silti jostain vastaajasta ja hänen asenteistaan, sillä vastaamattomuus on aina myös kannanotto, johon tiedonantaja on päätenyt jostakin syystä.

9.1 Kuvaus tiedonantajista

Tiedonantajien kokemus kriisityöstä vuosina vaihteli paljon. Tähän saattaa vaikuttaa tiedonantajan henkilökohtainen käsitys siitä, mitkä sosiaali- ja terveysalan palvelut kuuluvat kriisityöhön. Oletan vastaajien vastanneen kuitenkin sen pohjalta, kuinka kauan he olivat toimineet nykyisen ammattinimikkeensä kaltaisissa tehtävissä. Työkokemus kriisityöstä vaihteli 1-25 vuoden välillä ja työkokemuksen keskiarvo oli 12 vuotta. Yli puolella vastaajista oli kriisityöstä vähintään kymmenen vuoden kokemus, ja vastaavasti vain viidesosalla vastanneista työkokemusta oli viisi vuotta tai vähemmän. Olen tyytyväinen, että vastaajaryhmääni sattui

näin paljon vaihtelua työkokemuksen määrässä, sillä sen ansiosta sain aineistoon erilaisia näkökulmia.

Suurimmalla osalla vastanneista oli vähintään kaksi eri koulutustaustaa. Vastaajista kolme oli suorittanut nykyisen sosionomitutkinnon ja kaksi sosionomin tutkintoa edeltävän opistotasoisensa sosiaaliohjaajan tutkinnon. Toinen sosiaaliohjaajaksi valmistunut ilmoitti lisäksi tehneensä valmistuttuaan vain kriisityötä. Tämä on harvinaista, sillä käsittääkseni sosionomin mahdollisuudet suoraan valmistumisen jälkeen työllistyä kriisityöntehtäviin ainakin Suomen Mielen-terveysseuralle ovat vähäiset.

Tiedonantajista vain neljä oli johtoasemassa, mikä kertoo siitä, että ainakin puolet kymmenen tutkimukseen osallistuneen kriisikeskuksen johtajista jätti vastaamatta kyselyyn. Toisaalta tiedonantajien määrä oli 51, joten suurin osa kyselyn tavoittamista oli alaisia olettaessa, että johtajia olevan keskimäärin yksi jokaisessa kriisikeskuksessa. Näin ollen, kun vastaajista 16 oli alaisia, oli johtajien vastaamisprosentti suhteessa edustajajoukkonsa yksikkömäärään varteenotettava. Johtoasemassa olevien ja kriisityötä tekevien vastauksien laajuudessa ei ollut huomattavia eroja toisin kuin sisällöissä, jotka paljastivat osittain vastaajan aseman työyhteisössä.

Myös työkokemus- ja koulutustaustassa vastaajat erosivat toisistaan merkittävästi. Työkokemusta kriisityön lisäksi vähintään yhdestä sosiaali- tai terveysalan työstä oli jokaisella tiedonantajalla. Tosin yksi ilmoitti, että hänellä ei ollut muuta työkokemusta sosiaali- ja terveysalalta kuin kriisityö, jossa hän ilmoitti toimineensa reilut viisitoista vuotta. Mielenterveyspuolen työkokemusta oli lähes jokaisella vastanneella. Vastaajat olivat aiemmin työskennelleet muun muassa psykiatrianpuolella, päihde- ja mielenterveyspuolella, psykoterapeutteina ja psykologeina. Täytyy tosin ottaa huomioon, että osa vastasi lyhyesti olleensa esimerkiksi vain sosiaalityöntekijän työtehtävissä, joka voi pitää sisällään työskentelyä monissa eri sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa.

9.2 Sosionomi kriisityössä oman alansa asiantuntijana

Selvitin käsitystä sosionomin tutkinnon sisällön eroavaisuudesta suhteessa muihin ammattikorkeakoulutason suorittaneisiin tiedustelemalla tiedonantajien käsitystä asiasta. Lähes puolet vastaajista jätti vastaamatta tähän kohtaan tai kertoi olevansa kykenemättömiä arvioimaan asiaa. Toisaalta aiemmin kyselyssä suurin osa vastanneista oli ilmoittanut olevansa melko tai lähes tietämättömiä tutkinnon sisällöstä, mistä johtuen tiedonantajat eivät mahdollisesti läheneet kertomaan mielipiteitään kovin rohkeasti. Vastausten sisällölliset erot suhteessa koulutustaustaan olivat selkeimmin havaittavissa tässä osiossa, jossa sosionomitutkinnon suorittaneet ottivat paljon muita rohkeammin kantaa kysymyksiin.

Tähän kohtaan vastanneiden välillä oli selkeitä eroja antamiensa vastausten laajuudessa ja halussa tuoda esille omia mielipiteitään. Osalla oli selkeitä kehittämis ehdotuksia ja osa taas lähti arvioimaan varovaisemmin, millaista osaamista tutkinnossa pitäisi mahdollisesti olla enemmän ja millaista osaamista tutkinto nykyään sisältää. Johtoasemassa olevista henkilöistä kaksi tunti olevansa epäpäteviä arvioimaan tutkintojen välisiä eroavaisuuksia. Kehittämis ehtoihin vastauksen sain kahdelta kriisikeskusjohtajalta.

9.3 Sosionomin kompetenssit ja kriisityön osaamisvaatimukset

Muodostaakseni kokonaiskuvan tiedonantajien käsityksestä sosionomin osaamisen sisällöstä painotuksesta kriisityössä pyysin heitä arvioimaan kompetenssikohtaisen tärkeyden kriisityön kannalta. Kaikkein tarpeellisimmaksi koettiin asiakastyönosaaminen, jota vastaajat pitivät, yhtä lukuun ottamatta, erittäin tarpeellisena. Eettistä osaamista pidettiin lähes yhtä tärkeänä ja palvelujärjestelmäosaamista tarpeellisena. Johtamisosaamisen tärkeys jakoi mielipiteet. Mitään kompetenssia ei pidetty täysin tarpeettomana. Taulukko 1 kuvaa kompetenssien suhteellista tärkeyttä toisiinsa nähden.

Taulukko 1: Kompetenssikohtainen tarpeellisuus kriisityössä

Kompetenssi	erittäin tarpeellisen	tarpeellinen	melko tarpeellinen	melko tarpeeton	täysin tarpeeton
	määrä	määrä	määrä	määrä	määrä
eettinen osaaminen	17	3	0	0	0
palvelujärjestelmäosaaminen	8	7	5	0	0
kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen	4	4	10	2	0
johtamisosaaminen	5	4	5	6	0
tutkimuksellinen kehittämisosaaminen	3	6	6	5	0
asiakastyön osaaminen	19	1	0	0	0

9.3.1 Asiakastyön osaaminen

Asiakastyönosaamisosioon sain laajimmat vastaukset tiedonantajilta. Tiedustelin osiossa, millaisia menetelmiä ja vuorovaikutustaitoja kriisityötä tekevä asiakastyössään tarvitsee, sekä millaista tukevaa toimintaa kriisinkohdannut henkilö tarvitsee arjessaan. Kaikki vastanneista pitivät vähintään hyviä vuorovaikutustaitoja edellytyksenä kriisityön asiakastyössä. Osa mainitsi myös erittäin hyvät vuorovaikutustaidot ja yksi kommentoi: "Kaikki mitä vuorovaikutustaitojen kentältä löytyy". Hyvistä vuorovaikutustaidoista useimmin mainittiin työntekijän kyky

kuunnella asiakasta. Toimivan vuorovaikutussuhteen kuvailussa työntekijän empaattisuus ja jämäkkyys korostuivat vastauksissa yhtä paljon. Edellä mainittuja pitäisi erään tiedonantajan mukaan olla ”sopivassa suhteessa”. Toimivan vuorovaikutuksen kannalta erityisen tärkeäksi nähtiin työntekijän persoonalliset ominaisuudet: ”Työntekijällä täytyy olla kyky ottaa toiset huomioon omat rajansa tuntien”.

Moni vastaaja mainitsi vuorovaikutustaitojen perustuvan pitkälti työntekijän kykyyn kohdata hyvin erilaisia taustoja omaavia ja eri ikäryhmiin kuuluvia ihmisiä. Tiedonantajien toisistaan eroavia käsityksiä kriisityössä tarvittavista menetelmistä kuvaa hyvin kaksi seuraavaa kommenttia: ”Pohjana on monenmoista testiä ja kaavaketta, mutta tärkeimpänä on siitä nouseva keskustelu” ja ”menetelmiä voi olla monta ikään kuin työkalupakissa”.

Keskustelu ja dialogisuus nähtiin tärkeimpinä ja välttämättöminä kriisityön menetelminä. Muista menetelmistä useimmin tärkeiksi mainittiin kriisi-interventio ja erilaisten terapeuttien menetelmien hallitseminen sekä niiden yhdistäminen tarvittaessa, asiakkaan ohjaus- ja neuvonta, psykoedukaatio ja ratkaisukeskeiset menetelmät. Ratkaisukeskeiset menetelmät voivat toteutua terapeutin työotteiden kautta tai asiakkaan voimaannuttamisena sosionomin työssä. Tämän vuoksi on vaikeaa tietää tarkalleen, mitä tiedonantajat hakivat ratkaisukeskeisellä työtavalla. Tätä pohdin lisää myös tutkimustuloksissa.

Psykoedukaatiolla tarkoitetaan koulutuksellista perhetyötä. Psykoedukaatiivisen työtavan tärkein merkitys on asiakkaan itseymmärryksen- ja hallinnan lisääminen, johon sisältyy tiedonantamista ja opettamista, ongelmien ratkaisukyvyyn parantamista ja tavoitteiden saavuttamista, kriisinhallintaa, vuorovaikutuskykyjen harjoittelua ja tarkka tapauskohtainen diagnoosi. Kaikki edellä mainitut toteutetaan perheohjauksen kautta. Perheohjaus on koulutuksellinen menetelmä, jossa asiakkaan tilannetta tarkastellaan asiakkaan lisäksi koko perheen psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta. Koulutuksellinen työote toteutuu opettavaisen työtavan kautta, jossa perheelle pyritään antamaan mahdollisimman paljon informaatiota perheenjäsenestä, jolla on jokin vaikeus, ja näin auttamaan perhettä selviämään kokonaisuutena sen jäsenen kohtaamasta kriisistä. (Koulutuksellinen perhetyö 2004.)

Pyysin tiedonantajia valitsemaan sosionomin asiakastyön kompetensseista kolme tärkeintä, jotka eivät olleet tärkeysjärjestyksessä. Taulukko 2 kertoo vastanneiden mielestä tärkeistä osaamisalueista. Useimmin valitut kohdat ovat paksummalla fontilla.

Taulukko 2: Asiakastyönosaamisen sisällön arviointi.

Sosionomi (AMK):	Kolmen tärkeän joukossa	prosentteina valittu suhteessa vastanneisiin (100%)
	määrä	
tunnistaa oman ihmiskäsityksensä ja arvomaailmansa merkityksen asiakkaiden ja asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä	11	vastanneista valitsi 55,0%
osaa luoda asiakkaan osallisuutta tukevan ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen.	16	vastanneista valitsi 80,0%
– ymmärtää asiakkaan tarpeet sekä osaa tukea voimavarojen käyttöönottoa ja vahvistumista yksilön kasvun ja kehityksen eri vaiheissa ja elämäntilanteissa.	19	vastanneista valitsi 95,0%
– osaa soveltaa ja arvioida erilaisia asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja työmenetelmiä	5	vastanneista valitsi 25,0%
– osaa tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän arjessaan	7	vastanneista valitsi 35,0%
osaa arvioida ja kuvata asiakasprosessin eri vaiheita ja kehittää työtään sen pohjalta	2	vastanneista valitsi 10,0%

Huolimatta siitä, että yli puolet tiedonantajista piti sosionomin asiakastyönosaamista riittävänä, sai asiakastyönosaamisalue myös kehittämis ehdotuksia. Kehittämis ehdotukset koskivat lähinnä inhimillisyyden ja ihmisen kokonaisvaltaisuuden huomioimista tärkeyttä ja työntekijän itsereflektiotaitoja, jotka sinänsä sisältyvät jo sosionomin kompetenssiin. Vastanneet ehdottivat myös terapeutin työntöteen ja vuorovaikutuksen, kriisityönmenetelmien sekä yleensä ihmisen psyykeen rakentumiseen ja toimintaan liittyvien asioiden hallinnan painottamista. Edellä mainittujen yhteydessä vastaajat ilmaisivat epävarmuutensa siitä, liittyvätkö ne jo sosionomin tutkintoon tai missä määrin sosionomilla on mahdollisuus painottaa niitä tutkinnossa.

Sosionomin yksi asiakastyönosaamisalue on asiakkaan ja asiakasryhmien tukeminen ja ohjaaminen tavoitteellisesti asiakkaan arjessa. Muutama tiedonantaja mainitsi sosionomin erottuvan muista terveyst- ja sosiaalialan osaajista ”asiakkaan arjen asiantuntijana”. On siis hyvä tuoda esille, miten suureksi osaksi kriisityötä arjessa auttaminen nähdään ja millaista osaamista tällainen tukeva toiminta ammattilaiselta edellyttää. Arjessa tukemiseen liittyvät tarpeet riippuvat asiakkaasta, joten arjessa tukeva toiminta voi pitää sisällään hyvin erilaisia asioita riippuen sosionomin työpaikasta.

Kysyin tiedonantajilta minkälaista arjessa tukevaa toimintaa kriisin kohdannut asiakas heidän mielestään tarvitsee. Jokainen vastaaja mainitsi vähintään kerran jonkin seuraavista: konkreettinen apu, asiakkaan tukiverkoston kartoittaminen ja ammattilaisen tai läheisen pelkkä läsnäolo ja kuuntelu, asiakkaan fyysisistä perustarpeista huolehtiminen ja asiakkaan ohjaus tarvittaviin palveluihin. Edellä mainituissa painotettiin arjessa tukevan toiminnan soveltamista asiakaskohtaisesti. Kriisissä olevan asiakkaan tarpeet riippuvat paljon kriisinvaiheesta. Apua tarvitsevan avuntarve voi olla täysin erilainen, kuten kaksi eri vastaajaa toteaa:

”Riippuu kriisin vaiheesta. Työntekijän on tärkeää ymmärtää, miten tukea shokkivaiheessa, miten reaktiovaiheessa ja miten työstämisvaiheessa”.

”Riippuu kriisin vaiheesta. Shokkivaiheessa oleva tarvitsee todennäköisesti paljon konkreettista tukea arkeensa ja jonkun, joka on tarvittaessa läsnä ja kuulolla. Käsitelyvaiheessa oleva hyötyy vastaavasti paremmin tukea antavasta keskustelukumppanista”.

9.3.2 Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

Arvioin sosionomin vastaavuutta kriisityössä tarvittavaan palvelujärjestelmäosaamiseen selvittämällä millaista ja kuinka laajaa palvelujärjestelmän ja laintuntemusta kriisityössä vaadi-

taan. Olennainen osa sosionomin palvelujärjestelmäosaamista on toimia verkostossa eli käytännössä hyödyntää myös toisten palvelualojen osaamista omassa työssään ja asiakkaan ohjaamisessa, joten selvitin myös kriisityössä tarvittavia verkostotyöntaitoja. Jokainen vastaajista kertoi tarvitsevänsä vähintään hyvää oman ja lähikuntien palvelujärjestelmätuntemusta. Osa vastanneista koki tarvitsevänsä vielä laajempaa palvelujärjestelmätuntemusta. Tätä osaamisaluetta pidettiin tärkeänä erityisesti asiakkaan ohjaamisessa eteenpäin asiakkaalle tarpeellisten palvelujen piiriin sekä neuvojen kysymisessä oman asiantuntijuuden ulkopuolelle menevistä asioista.

Laajaa laintuntemusta useat vastanneista eivät pitäneet niin tärkeänä kuin palvelujärjestelmätuntemusta. Vastaajat mainitsivat tosin yksittäisiä lakeja, jotka on hyvä osata pääpiirteittäin. Noin puolet tähän kohtaan vastanneista mainitsi lastensuojelulain tärkeäksi osaamisalueeksi. Muita erikseen mainittuja lakeja olivat muun muassa lakipykälät liittyen maahanmuuttoon, salassapitovelvollisuuteen, asiakkaan oikeuksiin, rikoksiin, avioerolainsäädäntöön ja sosiaaliturvaan. Useampi vastaaja mainitsi ottavansa lakeihin ja palveluihin liittyvistä asioista tarvittaessa selvää ja eräs tiedonantaja kommentoi: ”ei siis tarvitse olla ns. kävelevä käsikirja”.

Hyvä palvelujärjestelmätuntemus antoi usean vastaajan mielestä paremman pohjan myös verkostotyölle. Pyysin tiedonantajia määrittelemään kriisityössä tarvittavia verkostotyöntaitoja tarkoitukseni selvittää, miten verkosto-osaaminen näyttäytyy kriisityössä ja kuinka olennainen osa se on toimintaa. Neljä jätti vastaamatta tai heidän antamansa vastaus ei sisältänyt oleellista informaatiota.

Aineiston pohjalta toimiva verkostotyö edellyttää työntekijältä uskallusta kysyä neuvoja muilta verkostonjäseniltä sekä ymmärrystä ottaa selvää uusista mahdollisista yhteistyötahoista. Tärkeänä pidettiin verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen välistä vuorovaikutusta, aktiivisuutta ja toimivaa yhteistyötä. Myös verkoston laajentaminen tarvittaessa ja tarpeettomien verkostojen erottaminen työn tuloksen kannalta tärkeistä verkostoista mainittiin tärkeiksi.

Kriisityön paikkaa ja merkitystä koko sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmässä etsin kysymällä tiedonantajilta kriisipalvelujen kohdentamisesta. Kaksi jätti vastaamatta kriisityön palvelujen kohdentamista koskevaan kysymykseen. Noin puolet vastanneista piti tärkeänä, että erityisesti akuutin eli ennaltaehkäisevän kriisityön palvelujen saatavuus mahdollistetaan kansalaisille aina traumatisoivan tapahtuman jälkeen: ”Oleellista siis olisi tavoittaa ne yksilöt, jotka ovat hiljattain kohdanneet kriisin, eivätkä siitä syystä tai toisesta omin avuin selviä”.

Tämä kysymys vaikutti herättävän tiedonantajissa voimakasta halua ilmaista työnsä tärkeyttä, mikä näkyi kriisipalvelujen merkityksen korostamisena sosiaali- ja terveystaloudessa sekä epäily-

nä, etteivät kriisipalvelut välttämättä tavoita kohdettaan vielä tarpeeksi hyvin ja kriisiosaimisessa on edelleen puutteita. Vastaajat kokivat kriisi- ja traumatyön olevan puutteellista useissa kunnissa. Eräs tiedonantaja mainitsi koulutetuista kriisi- ja traumaterapeuteista olevan liian vähän. Aineiston kokonaisnäkemystä palvelujen kohdentamisesta kuvaa melko hyvin seuraava kommentti: ”juuri siihen väestön osaan, jonka toimintakyky on uhattuna traumaattisen, kehityksellisen tai elämänkriisin vuoksi”.

Edellä mainittua täydensi toinen vastaaja, joka halusi kohdentaa kriisityötä eri ikäryhmiin heidän tarpeitansa mukaillen akuutinkriisityön ohella. Edellä mainittu on perusteltavissa, sillä elämänsäkaaren kriisit ovat erilaisia riippuen persoonasta, elämän kokemuksesta, iästä ja aiemmista kriisikokemuksista, ja niiden sisältämistä tavoitteista verrattaessa esimerkiksi murrosikää ja keski-ikää kehityskriiseinä.

9.3.3 Eettinen osaaminen

Sosionomi tarvitsee eettistä osaamista haasteellisten vaihtuvien työympäristöjen ja tehtävien vuoksi. Peruslähtökohtana on toimi asiakaslähtöisesti asiakasta kunnioittaen. Edellä mainitun huomioiminen on tärkeää erityisesti erilaisissa ristiriitatilanteissa, esimerkiksi lastensuojeluun ja arvolähtökohtiin liittyvissä valintatilanteissa. Sosionomi sitoutuu toimimaan työssään sosiaalialan arvoja ja ammattieettisiä periaatteita noudattaen. Sosiaalialalla tarvittava eettinen osaaminen sisältää omia painotusalueita verrattuna muilla aloilla tarvittavaan eettiseen osaamiseen. Sosiaalialan eettisessä osaamisessa korostuvat erityisesti aito asiakaslähtöisyys, joka lähtee asiakkaan henkilökohtaisesta tarpeesta sekä sitoutuminen yhteiskunnalliseen näkökulmaan. (Hovi-Pulsa ym. 2010, 16-17.)

Eettisen osaamisen tärkeyttä kuvaa sen merkitys muiden sosiaalialan kompetenssien hallitsemisen kannalta. Eettistä osaamista tarvitaan niin asiakastyössä, johtotehtävissä, kuin myös kriittisessä ja osallistavassa yhteiskuntaosaamisessa, joka vaatii taustalleen vankan oikeudenmukaisuutta ja huono-osaisten asemaa korostavan arvopohjan, jotta sillä päästäisiin toivottuihin tuloksiin. (Hovi-Pulsa ym. 2010, 16-17.)

Sosionomin eettinen osaaminen sisältää sosiaalialan arvojen sisäistämisen lisäksi kyvyn itsereflektioon ja toimimiseen arvoriistiriitatilanteissa sekä tasa-arvon ja suvaitsevaisuuden edistämisen ja yksilön ainutkertaisuuden huomioimisen. Selvitin, mitkä eettiset arvot ohjaavat kriisityön ammattilaista. Aineistosta esiin nousi muun muassa seuraavia eettisiä arvoja tai niiden osa-alueita vähintään kaksi kertaa mainittuina: tasa-arvo, suvaitsevaisuus, oikeudenmukaisuus, vastuullisuus, avoimuus ja yksityisyyden ja yksityissuojan kunnioittaminen ja turvallisuus.

Suomen Mielenterveysseuralla on omat eettisen toiminnan periaatteet, joiden noudattamista työntekijöiltä edellytetään. Ne ovat oikeudenmukaisuus, turvallisuus, vastuullisuus, suvaitsevaisuus ja yhdenvertaisuus. Tärkeä huomio on, että Suomen Mielenterveysseura on uskonnollisilta ja poliittisilta arvoiltaan täysin sitoutumaton. (Suomen Mielenterveysseuran strategia vuosille 2011-2015, 2012.) Aineistossa mainittiin eettisten arvojen määräytyvän näitä sekä sosiaali- että terveysalan yleisiä arvoja mukaillen.

Sosiaalialan ammattieettiset periaatteet:

- ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus
- itsenäisyys ja elämänhallinta
- syrjinnän ja väkivallan vastustaminen
- syrjäytymisen ehkäiseminen
- asiakkaan yksityisyyden suojaaminen
- asiakkaan osallisuus
- asiakkaan itsemääräämisoikeus (Mäkinen ym. 2009, 186.)

Aineistosta oli huomattavissa myös eettisen toiminnan uhaksi koettuja tekijöitä ilman erillistä kysymystä. Näitä olivat muun muassa työntekijän omasta persoonasta nousevat asiakassuhteen kannalta epäsuotuisat tekijät ja työntekijän kykenemättömyys sitoutua yhteisiin arvoihin. Lainsäädännön koettiin vaikuttavan eettiseen toimintaan asettaen sille tiettyjä rajoja, joihin on sitouduttava huolimatta asiakkaan yksityissuojasta. Vastauksissa painottui persoonan merkitys ja vaikutus sille, pystyykö henkilö toimimaan työssään eettisesti ja asiakkaan parhaaksi.

9.3.4 Johtamisosaaminen

Sosionomin mahdollisuuksissa toimia esimiestehtävissä on työpaikka- ja paikkakuntaakohtaisia eroja, mutta yleensä vaaditaan vähintään työkokemusta tai ylempi ammattikorkeakoulututkinto alalta. Johtamisosaaminen on melko pieni osa sosionomin koulutusta, mutta kuitenkin sisältyy siihen, joten otin selvää, minkälaista teoreettista osaamista hyvältä johtajalta vaaditaan tutkimuskohteen mielestä. Tarkoitukseni on nostaa esille niitä johtamisen tärkeimpiä alkeita, joita tämän osaamisalueen pitäisi sisältää vastatakseen edes esimiestason johtamisosaamistarpeisiin. Sosionomikoulutuksen tarkoituksenaan on antaa vain johtamis- ja organisoimistaidon perusteet ja valmiudet esimiestehtäviin.

Jokainen johtoasemassa oleva henkilö vastasi tähän kohtaan, ja vain yksi alainen jätti vastaamatta. Johtajien vastaukset eivät oikeastaan eronneet kriisityötä tekevien vastauksista muuta kuin johtajan persoonallisten ominaisuuksien suhteen, joilla vaikutti olevan suuri merkitys usealle alaiselle. Huomasin, että sosionomikoulutustaustan omaavat vastaajat ottivat

rohkeammin tähän kohtaan kantaa, mikä johtui todennäköisesti heidän tutkintoa koskevasta tietämyksestään:

".. vankka osaaminen taloushallinnosta sekä johtamisesta, jota sosionomikoulutuksesta ei saa (on pintaraapaisu)". Lisäksi toinen sosionomin koulutuksen omaava kommentoi kehittämisedotuksissa: "sosionomin koulutuksessa harhaan johtaa johtamisosio. Johtamisen muuttaisin organisointi osaamiseksi".

Aineiston mukaan tärkeimmät johtajan osaamisalueet ovat johtajan vuorovaikutustaidot, ryhmadynamiikan ymmärtäminen ja ryhmänjohtamistaidot, oman työalueensa ja henkilöstön tuntemus, talous- ja resurssiasioiden ymmärtäminen ja hoitaminen sekä työntekijöistä ja työturvallisuudesta huolehtiminen. Muutama vastanneista korosti edellyttävänsä johtajalta laajempaa työkokemusta tai johtamiseen perehdyttävää lisäkoulutusta muun koulutuksen lisäksi. Oman työalueen tuntemusta eli tässä tapauksessa kriisityön laajaa osaamista ja kokemusta alalta pidettiin välttämättömänä.

Johtajan persoonalla on johtajuuden toimivuuteen suuri vaikutus, mutta nämä persoonalliset ominaisuudet kuuluvat yksilön omaan kompetenssiin, joten niitä ei ole sosionomin tutkinnon vertailun ja pätevyyden kannalta hyödyllistä tutkia. Johtajan persoonallisten ominaisuuksien merkitys hyvässä johtajuudessa tuli esille aineistosta seuraavien ilmaisujen kautta: hyvät sosiaalisen johtamisen taidot, itsensä johtamisen taidot, kommunikointi kyky, dialogisuus ja niin edelleen. Yksi vastanneista ilmaisi kantansa selkeästi: "Koulutus on avuksi, mutta ratkaisevaa on luontainen soveltuvuus".

9.3.5 Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen

Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen sisältää perusvalmiudet tutkimustyöhön, eli kyvyn systemaattiseen tiedonhankintaan ja hankitun tiedon arviointiin, sekä keskeisten tutkimusmenetelmien hallinnan. Kehittämisosaamista vaaditaan jo sosiaalialan jatkuvasti muuttuvan työelämän ja vaihtuvien asiakkaiden vuoksi. Perustana sosiaalialan työssä on kehittävä, reflektiivinen ja tutkiva työote. Tutkiva työote tarkoittaa, että sosionomi voi toimia asiakastyön lisäksi myös tutkijana. Tämä on nähtävissä asiakastyönprosessissa, jossa lähdetään liikkeelle olemassa olevasta ongelmasta ja päädytään asiaan perehdyttyä arviointiin ja johtopäätöksiin. Nämä samat vaiheet ovat havaittavissa myös tutkimusprosessissa. (Rantanen & Toikko 2008, 92-93.) Kehittämistoiminnasta suurin osa tapahtuu erilaisten projektien kautta, joten sosionomin tulisi hallita projektityön perusvalmiudet osana ydinosaamistaan.

Taulukko 3: Tutkimuksellisen kehittämisosaamisen sisällön arviointi.

Kuinka usein tarvitset työssäsi seuraavia osaamisalueita?	jatkuvasti	melko usein	ajoittain	harvoin
	määrä	määrä	määrä	määrä
projektityöskentely	5	4	7	4
tutkimusosaaminen	4	5	8	3
raportointitaidot	7	5	5	3
tiedon etsiminen ja sen hyödyntäminen	14	5	0	1
työelämän muutoksiin sopeutuminen	8	6	4	2

Kuten taulukosta 3 voi päätellä, työelämän muutoksiin sopeutuminen ja tiedon etsimisen ja hyödyntämisen taidot nähtiin aineistossa tärkeimmiksi tutkimus- ja kehittämisosaamisen taidoiksi. Kahden edellä mainitun taidon hallitsemista pidettiin tärkeinä myös muiden kriisityön keskeisten osaamisalueiden kuten palveluohjauksen ja työn ennustamattomuuteen sopeutumisen kannalta, mikä ilmeni muissa lomakehaastattelun vastauksissa.

Projektityöskentelyn ja tutkimusosaamisen tarpeellisuutta pidetään ajoittaisena. Nämä kaksi liittyvät läheisesti toisiinsa, sillä usein projektityöskentelyn aloittaminen vaatii jonkinlaista kartoitusta ja tutkimusta pohjaksi. Lisäksi projektityöskentelylle ominaista on se, että sillä on aina alku ja loppu ja sen toteuttamiseen vaaditaan resursseja, mikä selittää projektien ajoittaisuuden.

Raportointitaidot nähtiin lähes yhtä merkityksellisinä kuin työelämän muutoksiin sopeutumistaidot. Raportointitaitoja muun aineiston perusteella kriisityötä tekevät tarvitsevat verkostotyössä, asiakassaatteiden kirjoittamisessa ja järjestötasolla oman toiminnan tärkeyttä perusteltaessa toiminnan rahoittajille ja palvelujen ostajille, joita voivat olla kunnat ja erilaiset yhdistykset, kuten aiemmin tutkimuksessa mainittu RAY.

9.3.6 Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen vaatii sosionomilta yhteiskunnallista analyysitaitoa eli kykyä analysoida huono-osaisuutta ja epätasa-arvoa tuottavia rakenteita ja prosesseja. Sosiaalialan kriittinen orientaatio korostuu, kun muutostyönkohteena ovat nimenomaan yhteisöt tai koko yhteiskunta pelkän yksilön sijasta. Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen sisältää myös vaikuttamistyötä, joka toteutuu erilaisten sosiaalialan työntekijöiden ja työpaikkojen kautta kansalaisten osallisuutta tukien. (Hovi-Pulsa ym. 2010, 20.) Sosionomi voi

tuoda esille omaa osaamistaan osallistumalla esimerkiksi yhteiskunnalliseen päätökseen te-
koon, kertomalla omasta työstään ja arvioimalla kriittisesti palvelujärjestelmää kriittisesti
tuoden tarvittaessa esille siinä ilmeneviä epäkohtia (Mäkinen ym. 2009, 144).

Pyysin tiedonantajia kertomaan, miten yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat hei-
dän työhönsä, miten he pyrkivät vastaamaan näihin muutoksiin ja kuinka tärkeäksi osaksi työ-
tään he kokevat näihin muutoksiin vastaamisen. Kriisityöhön yhteiskunnallisten muutosten
koettiin tiivistetysti vaikuttavan kriisityöhön käytettävissä olevien resurssien ja asiakkaiden
muuttuvien ongelmien kautta. Tähän kohtaan vastasi jokainen ja monet vastauksista oli laajo-
ja. Yksi vastaaja mainitsi: "asiakaskunnastamme on nähtävissä ja ennakoitavissa millaiset on-
gelmat ovat nousemassa pinnalle."

Liiallisen uutisoinnin mediassa koettiin lisäävän ihmisten yhteydenottoja ja eräs vastaaja to-
tesi jopa miettivänsä, että lisääkö se peräti traumaattisia tapahtumia kuten murhia. Sekä
työttömyyden että työelämän paineiden aiheuttamat kriisit ja pahoinvointi koettiin näkyvän
kriisityössä samoin kuin myös nousu ja laskusuhdanteet yhteiskunnallisessa tilanteessa. Mel-
kein jokainen vastaaja mainitsi kriisityön tärkeänä osaamisalueena vastata ja reagoida ajoissa
näihin muutoksiin.

Tärkeinä keinoina vastata yhteiskunnallisten tilanteiden muutoksiin nähtiin omien huomattu-
jen ongelmakohtien tuominen julkiseen keskusteluun, yhteistyötahoille ongelmakohtista ra-
portoiminen, poliittinen vaikuttaminen omien mahdollisuuksiensa mukaan ja projektien pe-
rustaminen lieventämään jotakin ongelmaa. Yhteiskunnallisten muutosten nähtiin vaikuttavan
myös auttamismuotoihin, sillä osa kriisipalveluista on siirtynyt viimeaikoina Internetiin.

Tiedustelin, onko yhteiskunnallisiin asioihin vaikuttamisella merkittävä osa kriisityössä. Kes-
kimäärin se nähtiin jokseenkin tärkeäksi, mutta sen toteuttaminen koettiin haasteelliseksi
muun muassa resurssien ja ajanpuutteen vuoksi. Kolme vastasi yksinkertaisesti, että se ei ole
merkityksellinen osa kriisityötä. Näistä kolmesta kuitenkin jokainen koki yhteiskunnallisten
muutosten vaikuttavan työhönsä. Yhteiskunnallisen vaikuttamisen tärkeys kärjistyi vastan-
neiden välillä, sillä kieltävien vastausten lisäksi muutamat tiedonantajat kertoivat heille sillä
olevan selvästi enemmän merkitystä työntoteuttamisessa: "aukkokohtia pyritään huoma-
maan ja reagoimaan niihin".

Uskon, että osa vastanneista pohti vastauksiaan kriisityön lisäksi Mielenterveysseuran toimin-
nan kannalta, mikä saattoi vaikuttaa vastauksiin tässä ja muissakin kohdissa. Tähän päädyin,
koska vaikuttaminen koettiin tärkeäksi nimenomaan kolmannen sektorin toiminnan ylläpitämi-
sen kannalta eli oman toiminnan mainostamisen ja näkyväksi tekemisen kannalta. Johtajista

kolme piti tätä kompetenssia mittavana osana kriisityötä ja yksi uskoi sen merkityksen riippuvan työpaikasta, jossa kriisityö tässä tapauksessa toteutuu.

10 Tutkimustulokset

Tarkoitukseni on pohtia sosiaalisten- ja terapeuttisten osaamisalueiden eroja ja työnjakoa kriisityön kentällä ja sosionomin tutkinnon vastaavuutta kriisityössä vaadittavaan osaamiseen. Lisäksi etsin aineistosta vastauksia siihen, mitä sosionomin tutkinto vastaajille merkitsee ja miten hyvin vastaajat tuntevat tutkinnon sisällön. Tarkoituksena on tuoda esille vastauksien mahdollisia yhteyksiä tiedonantajien koulutus- ja työtaustaan tai asemaan työyhteisössä, ja saada näin käsitys vastaajan taustan mahdollisista vaikutuksista käsitykseen sosionomin tutkinnosta. Sosionomin osaamisalueiden vastaavuutta kriisityön osaamisvaatimuksiin käyn läpi kriisityössä aineiston mukaan tarpeellisten osaamisalueiden kautta vertaamalla näitä osaamisalueita sosionomien yleiseen sosiaalialan kompetenssiin.

10.1 Sosionomin osaamisen merkitys tiedonantajille

Sosionomin kompetenssien tulkinnanvaraisuus korostui vastaajien kommenteissa, joissa he ilmaisivat epävarmuutensa siitä, mitä kompetenssien osa-alueilla tarkoitetaan ja mitä ne voivat sisältää. Sosiaali- ja terveysalan tutkintoihin kuuluu runsaasti muita tutkintoja, kuten toimintaterapian, fysioterapian ja liikunta-alan tutkinnot. Näihin tiedonantajat eivät lähteneet tekemään vertailua, vaan vertailu kohdistui nimenomaan sairaanhoitajan tutkintoon. Tähän saattoi tosin vaikuttaa se, että kyseiseen tutkintoon vastaajilla oli eniten vertailupohjaa, sillä ainoat tiedonantajien suorittamat ammattikorkeakoulutason tutkinnot olivat terveydenhoitaja, sosionomi tai sairaanhoitaja.

Verratessaan sosiaalialan tutkintoa sairaanhoitajan tutkintoon tiedonantajat kuvailivat sosionomin tutkintoa paljon ympäröivämpiä ja kokivat sen voivan sisältää hyvin erilaisia asioita riippuen sosionomin erikoistumisalueesta ja ammattikorkeakoulusta. Sosionomi tai sosiaaliohjaajan tutkinnon suorittaneet vastaajat ottivat kantaa aiheeseen rohkeammin, mikä oli huomattavissa erityisesti heidän antamistaan tutkintoa koskevista kehittämis ehdotuksista. Yksi sosionomitutkinnon suorittaneista piti sosionomin osaamisen erottamista muista eri asteen tutkinnoista, kuten lähihoitajasta ja sosiaalityöntekijästä, haasteellisempänä ja tärkeämpänä kuin ammattikorkeakoulututkinnoista, mikä on ymmärrettävää, sillä aiempien aiheesta tehtyjen tutkimuksien mukaan sosionomin paikan löytäminen juuri näihin kahteen alaan verrattuna koetaan vaikeaksi. Sama vastaaja korosti eron tekemistä vielä nimenomaan kompetensseissa, ei työnkuvassa. Terveystenhuollon ja sosiaalialan tutkinnon välisiä eroja sama vastaaja kommentoi: "Sosionomi on sosiaalialan eli arjen asiantuntija, kun taas sairaanhoitaja tietää sairauksiin ja lääkkeisiin liittyvistä asioista."

Kaikki johtoasemassa olevat eivät lähteneet ottamaan kantaa sosionomin tutkintoon, huolimatta siitä, että jokainen heistä kertoi aiemmin olevansa tietoinen tai melko tietoinen tutkinnon sisällöstä. Yksi johtajista kertoi aiemmin olevansa hyvin tietoinen tutkinnon sisällöstä, mutta ei silti ollut mielestään kykenevä arvioimaan sosionomitutkintoa. Sosionomien kannalta tutkinnon tunnettavuuden varmistaminen ainakin johtoasemassa olevien keskuudessa on erityisen tärkeää, sillä johtajat vaikuttavat sosionomien työllistymiseen ja myös alaistensa käsitäisiin. Toisaalta seuraavasta erään kriisikeskusjohtajan kommentista voidaan päätellä pohjakoulutuksen vähäinen merkitys kriisityöntekijänä toimimisessa:

”Meillä on esim. ollut kriisityöntekijänä yksi sosionomi ja hänellä on ollut sama palkka kun sairaanhoitajakoulutuksen saaneena kriisityöntekijänä. Pohjakoulutus ei kriisityössä ole se merkittävin, koska kukaan ei tule suoraan kriisityöhön. Isompi merkitys on sillä, mitä koulutusta on hankkinut sen jälkeen, mahdollisia ryhmänohjaustaitoja sekä työkokemus esim. päihde, rikosseuraamus-, mielen-terveys tai sosiaalityön kentiltä.”

Vastanneiden yleinen asenneilmapiiri tutkintoa kohtaan oli melko neutraali ja monet tiedonantajista pitivät tutkintoa tärkeimpänä työntekijän persoonallisuutta ja työkokemusta. Neutraalius saattoi johtua myös siitä, että tiedonantajat eivät tuntuneet antavan suurta merkitystä ammattikorkeakoulun pohjakoulutuksen sisällölle, vaan enemmänkin sen jälkeen hankitulle osaamiselle.

Sosiaaliohjaajan koulutuksen suorittanut tiedonantaja arvioi sosionomin tutkinnossa korostuvan muihin tutkintoihin verrattuna psykologisen ja yhteiskunnallisen osaamisen: ”...Yksilön psykososiaalisen kehityksen ymmärtäminen sekä ympäristön ja kulttuurin vaikutus yksilön kehitykseen ja arvomaailmaan tulevat mieleen”. Toinen sosiaaliohjaajan tutkinnon suorittaneista kommentoi myös sosionomia ”sosiaalialan laaja-alaiseksi moniosaajaksi”, jossa itse sosionomilla on mahdollisuus valikoida erikoistumisalueensa omien mieltymysten mukaan. Eräs yliopistotason koulutuksen suorittanut vastaaja arvioi epävarmasti sosionomin tuntevan paremmin erilaisia sosiaalipalveluja ja sosiaalipalvelujärjestelmää verraten sosionomia esimerkiksi psykiatriseen sairaanhoitajaan.

Mitään selkeää peruslinjaa siitä, millaista osaamista sosionomin tutkintoon sisältyy, ei ollut muuta kuin nykyisen sosionomitutkinnon suorittaneilla vastaajilla, jotka myös painottivat ammattikorkeakoulujen ja sosionomin erikoistumisalueiden välisten eroavaisuuksien vaikutusta sosionomin osaamiseen. Tiedonantajista suurin osa ilmoitti sosionomin eroavan muista sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinnoista, mutta se, miten se eroaa muista tutkinnoista vaikuttaa olevan monelle vielä epäselvää. Monet vastaajat olivat hyvin epävarmoja ja varo-

vaisia vastauksien muotoilusta päätellen, vaikka annetut vastaukset viittasivat usein oikeaan suuntaan.

Toisaalta tämä kertoo myös tutkinnon monipuolisuudesta ja sosionomin mahdollisuuksista työllistyä hyvin erilaisiin ympäristöihin. Positiivisena tutkimustuloksena voidaan pitää siis sitä, että sosionomin tutkinnon antamia valmiuksia pidettiin tiedonantajien mukaan paljon laajempina suhteessa esimerkiksi hoitoalan ammattikorkeakoulututkintoon, jossa osaaminen rajoitettiin lähinnä sairauksien ja oireiden hoitoon. Tätä täydentää erään vastaajan kommentti: ”Itse sosionomina koen voivani työskennellä hyvinkin laajasti sosiaalialan kentällä. Tietotaito pohja on laaja”. Useimmin sosionomin mainittiin erottuvan laajemmalla yhteiskunnallisella ja yhteisöllisellä osaamisellaan sekä palvelujärjestelmän tuntemuksellaan.

10.2 Sosiaalinen ja terapeutin osaaminen kriisityössä

Kriisityönosaamista tarvitaan jokaisessa sosiaali- ja terveysalan työpaikassa, mutta varsinaisen kriisityöntekijyyden rajautuu kuitenkin vain kriisissä olevien asiakkaiden kanssa toimimiseen. Monilla aloilla, kuten lastensuojelussa ja mielenterveys- ja päihdetyössä, kriisityön osaaminen korostuu selkeämmin suhteessa muihin aloihin, mikä näkyi myös tiedonantajien vastauksissa. Aineiston mukaan kuitenkin ulkopuolisten kriisityönpalvelujen kohdentaminen koettiin tärkeäksi jokaiseen sosiaali- ja terveysalan palveluun ja näiden jatkoksi. Aineistosta nousi muutama yksittäinen mielipide, joiden mukaan kriisityönosaamisen tulisi sisältyä joihinkin palveluihin itsessään. Edellä mainitun toteutumisen nähtiin edellyttävän sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta nykyistä laajempaa kriisityön spesifiä osaamista.

Aineistossa terapeutin osaamisen merkitys kriisityössä korostui. Jokainen vastanneista mainitsi terapiaosaamisen yhteyden kriisityöhön jossain vastauskohdassa. Muun kuin terapeutin ja sosiaalisen työn merkitys vaikutti olevan lähinnä ensiavun pelastustoimissa sekä yhteistyötahtojen antamisissa palveluissa. Tämä oli huomattavissa myös jonkin hoidollisen koulutuksen omaavien tiedonantajien taustoissa; lähes jokainen oli joko hankkinut terapiaosaamiseen liittyvää lisäkoulutusta tai erikoistunut opinnoissaan psykiatriaan.

Sosiaalisen osaamisen rajat tulevat kriisityössä selkeimmin vastaan, kun siirrytään terapeuttiin tai spesifeihin kriisityönmenetelmiin. Terapeutin työote vaikutti korostuvan kriisityössä eri tavalla riippuen kriisistä ja kriisin vaiheesta. Terapeutin osaaminen nähtiin merkitykselliseksi kriisi-intervention sekä asiakkaan tilanteen ja kriisin kartoituksen kannalta sosiaalisen osaamisen korostuessa lähinnä asiakkaan ohjaamisessa eli palveluohjauksessa, arjen asiakastyössä ja asiakkaan verkostojen ja yhteiskuntasuhteiden ylläpitämisessä koko kriisiprosessin ajan.

Pitempikestoinen kriisi- ja traumaterapia eivät kuulu tiedonantajajoukkoni kriisikeskusten tarjoamiin palveluihin. Kriisikeskukset antavat vain lyhytkestoista kriisikeskusteluapua. Jotkut asiakkaat eivät tiedonantajien mukaan ole tietoisia edellä mainitusta ja hakeutuvat kriisikeskukseen halutessaan terapiaan. Miksi terapeutin apu koetaan siis aineiston mukaan niin tärkeäksi kriisityön toteutumisessa, jos terapiat eivät kuulu kriisikeskusten palveluihin? Aineiston ja teorian pohjalta olen muodostanut käsityksen terapeutin työotteen sisältävästä keskusteluavusta, jossa eri terapiamuodot yhdistyvät asiakastapauskohtaisesti. Kyseessä vaikuttava jonkinlainen keskustelun ja kriisiterapian välimuoto. Kriisikeskustelu ja tilanteen kartoittaminen vaatii mahdollisesti terapeutista työotetta ja tietoa erilaisista terapioidista, jotta asiakas saataisiin ohjattua oikeanlaisen avun piiriin.

Arjessa auttamisella sekä asiakkaan voimavaroja lisäävällä ja ratkaisukeskeisellä asiakastyöllä on aineiston mukaan suuri merkitys kriisityössä ja näiden nähdään usein tapahtuvan rinnakkain varsinaisen akuutin kriisityön tai terapiahoidon ohella. Huomattava ero erilaisien asiakastyömenetelmien painottamisessa oli keskustelun ja psykoterapeuttisten menetelmien välillä, joista vain yksi vastanneista mainitsi molemmat tärkeiksi. Voidaanko tästä päätellä, että vastaajat mieltävät psykoterapeuttiset menetelmät keskusteluksi vai onko terapeutin osaamisella aivan erityisen tärkeä merkitys kriisityöntekijän osaamisen kannalta? Toisaalta yksi vastaaja kommentoi: ”Yleensä mitään erityisiä menetelmiä ei tarvita, vaan keskustelu on täysin riittävää”. Näin ollen asiakastyön osaamisvaatimuksiin vaikuttaa mahdollisesti tiedonantajan omat kokemukset ja käsitykset kriisityöstä.

Toimivaan keskusteluun asiakkaan ja työntekijän välillä ei välttämättä vaadita kuin dialogisuutta. Dialogisuus nähtiin aineistossa välttämättömänä osana toimivaa asiakassuhdetta. Jokainen asiakas on oman kriisinsä paras asiantuntija, joten kuuntelu ja keskustelun ohjaaminen esittämällä oikeanlaisia kysymyksiä jäävät työntekijän tärkeimmiksi tehtäviksi. Dialogisuus on merkittävä osa sosionomin vuorovaikutusosaamista. Dialogisuus merkitsee, että keskenään kommunikoivat osapuolet ovat keskustelussa tasavertaisia kunnioittaen toisen osapuolen näkemyksiä ja määräysvaltaa omaan elämäänsä. (Mäkinen ym. 2009, 138.)

Keskustelu voidaan käsittää myös terapeutin työotteena, joten aineistosta jää epäselväksi, edellytetäänkö keskustelulla ja neuvonnalla terapeutista vai yleistä vuorovaikutusosaamista. Monet ratkaisukeskeiset terapeutit käyttävät tästä terapiamuodosta mieluummin sanaa ohjaus, neuvonta tai keskustelu, sillä siinä asiakkaan ongelmaa ei pidetä hoidettavana häiriönä, vaan kutakuinkin jokapäiväisenä ongelmana tai kriisinä, jota on alettu ratkaista väärällä tavalla. Ratkaisukeskeisessä terapiassa asiakkaan halu muutokseen täytyy lähteä asiakkaasta itsestään. Tästä terapiamuodosta käytetään myös nimitystä lyhytterapia, sillä se sisältää yleensä vain 4-6 tapaamiskertaa. (Tikkanen 2001, 91.)

10.3 Sosionomin osaamisen ja kriisityöosaamisen vastaavuus toisiinsa

Aineiston ja teorian pohjalta voidaan todeta, että sosionomin osaamisalueet täydentävät kriisityöosaamista ja vastaavat sen vaatimuksiin mahdollisten kriisejä aiheuttavien tekijöiden ennakoinnista ja ennaltaehkäisystä jälkihuoltoon asti. Lisäksi voidaan todeta, että sosionomin tutkinnon sisältämän osaamisen raja tulee vastaan siirryttäessä erityisiin terapeutisiin keskustelu- ja ryhmänohjausmenetelmiin. Seuraavissa kappaleissa vertailen sosionomin tutkinnon vastaavuutta aineistoista esiin nousseisiin kvalifikaatiovaatimuksiin ja perustelen, miten olen päätenyt edellä mainittuun johtopäätökseen.

Työntekijän persoonan nähtiin vaikuttavan sekä työssä jaksamiseen että asiakastyönlaatuun. Tiedonantajilla vaikutti olevan selkeä ammatti-identiteetti, jolle he antoivat hyvin samankaltaisia merkityksiä. Tämän vuoksi käsittelen auttajan persoonan merkitystä kriisityössä erillisessä kappaleessa. Konkreettinen arjessa auttaminen ja asiakkaan perustarpeiden toteutumisesta huolehtiminen oli tiedonantajien mielestä spesifin kriisityön ohella merkityksellisen osana koko kriisityötä ja sen ideaa. Merkityksellisimmiksi tekijöiksi onnistuneessa kriisityössä nähtiin toimivat yhteistyöverkostot ja palveluohjaus, arjessa auttaminen ja syrjäytymisen ehkäisy, työntekijän kyky toimia työssään eettisesti ja huolehtia omasta jaksamisestaan sekä tiettyjen spesifien kriisi- ja traumatyön menetelmien hallitseminen.

10.3.1 Kriisityöntekijä ja persoona

Sosiaalialalla tärkeimpänä työvälineenä pidetään usein työntekijän persoonaa. Jokaisen sosiaalialan ammattilaisen on kokeiltava ja mietittävä omia henkilökohtaisia kykyjä toimia tietyissä työympäristöissä. Yksilön kompetenssi, jolla työntekijä vastaa tuleviin työpaikan asettamiin vaatimuksiin koostuu tutkinnon tuoman osaamisen lisäksi aina myös yksilön ominaisuuksista sopeutua tiettyyn tehtävään. Edellä mainittujen pohjalta muodostuu työntekijän ammatti-identiteetti eli käsitystä omasta itsestään tietyn alan ammattilaisena. Aineistossa vastaajat korostivat työntekijän persoonan merkitystä kriisityön oikeaoppisessa toteutumisessa. Vaikutti siltä, että tiedonantajien mielestä kriisityöntekijyys edellytti joko luontaista soveltuvuutta alalle sekä työkokemusta, jotta reflektiivisyydellä ja työntekijän omien tunteiden hallinnalla olisi riittävät kehittymisedellytykset työssä ja ammattiin kasvamiselle.

Kriisityössä merkityksellisenä pidettiin auttajan ominaisuuksia ja kykyä kohdata haastavia tilanteita sekä keinoja ja valmiuksia huolehtia itsestään auttajana, joilla nähtiin olevan vaikutus työntekijän eettiseen toimintaan ja kykyyn muodostaa luotettava ja dialoginen asiakassuhde sekä työntekijän työssä jaksamiseen. Tärkeänä pidettiin myös työntekijän aktiivisuutta ja uskallusta ihmetellä ääneen.

Tiedonantajien mukaan kriisityöntekijältä vaaditaan hiljaisuuden sietokykyä, neutraalia ole-
musta ja hienotunteisuutta kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa, sillä ihminen reagoi
usein ympäristön ärsykkeisiin herkemmin kohdattuaan kriisin. Tällainen ylireagoiminen välit-
tömästi traumaattisen tapahtuman jälkeen johtuu sokkivaiheen aiheuttamista muutoksista
ihmisen tietoisuudentilassa. Sokkivaiheessa ihminen saattaa käsitellä ympäristön antamia är-
sykkeitä eritavalla ja voimakkaammin sekä kokea uhkaavaksi ja häiritseväksi liialliset aistiär-
sykkeet. Toisaalta tunteiden ja aistien katoaminen ovat ihan yhtä yleisiä reaktioita. (Dyregrov
1993, 19.)

Aina pelkkä lohdutus ja kuuntelu eivät riitä vaan työntekijän on tarvittaessa oltava myös jä-
mäkkä todistaen asiakkaalle, että tämä voi huoletta purkautua työntekijälle luottaen työnte-
kijän vahvuuteen. Tämän edellytyksenä on kuitenkin erään tiedonantajan mukaan: "Ei saa
ylentää itseään suhteessa asiakkaaseen". Rajanveto itsensä ja asiakkaan välille edellyttää
työntekijältä oman elämän historiansa tuntemista, sillä jos työntekijällä sattuu olemaan sa-
manlaisia kriisikokemuksia kuin asiakkaalla, saattavat työntekijän tunteiden pintaan nousemi-
nen häiritä asiakastyötä. Jos työntekijä on kuitenkin käynyt läpi kokemuksensa, voi työntekijä
kääntää kokemuksensa myös hyödyksi työnsä kannalta esimerkiksi vertaistuen muodossa.

10.3.2 Reflektoinnin ja eettisen osaaminen asiakastyössä

Reflektio käsitteenä voi merkitä jonkin asian uudelleen arviointia ongelman ratkaisemiseksi ja
ihmisen henkilökohtaisten uskomusten ja toiminnan suuntaamiseksi. Reflektiivisyys on puoles-
taan suoraan yksilöön itseensä viittaava käsite. (Mäkinen ym. 2009, 47.) Sosiaalialalla asiakas-
työn kohteena voivat olla yksilöt, perheet, ryhmät tai kokonaiset yhteisöt. Asiakkaiden moni-
naisuus edellyttää erilaisten asiakastyön orientaatioiden hallitsemista ja erikoistumista opin-
noissa. Huolimatta asiakkaiden erilaisuudesta on tiettyjä osaamisalueita, joita voidaan pitää
yhteisinä sosiaalialan asiakastyön osaamisessa. (Hovi-Pulsa ym. 2010 17-18.)

Omien arvojen ja asenteiden peilaaminen suhteessa asiakastyöhön on tärkeää niin onnistu-
neen asiakastyön kuin työntekijän oman hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta. Kriisityötä vai-
kuttavat ohjaavan lähes samat eettiset arvot kuin sosiaalialan työtä yleensä, päätellen siitä,
että Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusten ja sosiaalialan arvot ovat lähes samankaltaiset.
Eettisen työn tärkeäksi perusteeksi aineistossa arvioitiin yleisten sosiaali- ja terveysalan ja
Suomen mielenterveysseuran eettisten arvojen ja periaatteiden lisäksi työntekijän itsereflek-
tio. Itsereflektio tarkoittaa työntekijän oman arvomaailmansa tunnistamista ja sen mahdollis-
ten vaikutuksien tiedostamista ja peilaamista suhteessa työhön. Kriisityöntekijän on tiedon-
antajien mukaan kyettävä jatkuvaan itsereflektioon työssä, jotta työntekijän henkilökohtaiset

asiat eivät pääse häiritsemään asiakastyötä tai asiakkaan asiat puolestaan työntekijän yksityiselämää.

Sosionomitutkinto antaa pohjan reflektiivisyyden käytännönsoveltamiselle. Asiakastyönosaukseen ehdotettiin myös suoraan uutta kompetenssia: ”Sosionomi (AMK) osaa tunnistaa omat voimavaransa ja rajansa, sekä pitää itsestään huolta sekä tarvittaessa hoitaa itseään”. Edellä mainittu osaamisalue ehdotus sosionomin tutkintoon on perusteltavissa, sillä kriisityö on sitä tekeville erityisen kuormittavaa ja voidaan puhua ”sijaistraumatisoitumisesta”, jolla tarkoitetaan työntekijässä heräviä tunnereaktioita eli vastatunteita, toimittaessa traumaattisen kriisin kokeneen asiakkaan kanssa (Nissinen 2007, 38).

Omien rajojen tunnistaminen, ymmärtäminen ja omasta jaksamisesta huolehtiminen koettiin kriisityöntekijän hyvinvoinnin kannalta erityisen tärkeiksi, sillä kriisityössä altistutaan useammin sijaistraumatisoitumiselle kuin monilla muilla aloilla. Tämä johtunee siitä, että varsinaisessa kriisityössä apu kohdennetaan hetkellisesti kriisin ajaksi tarvittaessa jokaiseen sosiaali- ja terveysalan kentän asiakasryhmään tai asiakkaaseen, jolloin kriisityöntekijä on jatkuvassa altistuksessa traumaattisille asiakastilanteille ja voimakkailla asiakastunteilla verrattuna muihin sosiaali- ja terveysalan kentällä työskenteleviin.

Kriisityöntekijöiden jaksamisesta on tehty useita opinnäytetöitä sosiaali- ja terveysalalla juuri näistä syistä. Työ vaatii jatkuvaa ahdistuksen sietokykyä ja tietoista rajanvetoa työntekijän itsensä ja asiakkaan välisiin ongelmiin, jota tiedonantaja kommentoi: ”työntekijä ei sekoita omia juttujaan asiakkaan juttuihin (esim. tunteitaan).” Kriisityössä on pystyttävä siirtämään edellinen asiakastapaus mielestään seuraavaan siirryttäessä, jotta aito työntekijän läsnäolo asiakastilanteessa toteutuu. Kriisityöntekijältä edellytetään aineistoa mukaillen epävarmuuden sietokykyä ja toimintavalmiutta yllättävissä tilanteissa.

Aineiston mukaan työntekijän hyvinvoinnista huolehtimisen toteutuminen edellyttää työntekijöiden itsehoitomenetelmien lisäksi johtajalta henkilökunnasta huolehtimista muun muassa purkukeskustelujen ja työnohjauksen kautta. Johtajuusosaamisessa työkokemus alalta nähtiin tärkeäksi, jotta johtaja ymmärtää kriisityön kuormittavuuden ja osaa näin huolehtia alaisten työhyvinvoinnista. Kriisityössä tapauskohtaiset purkukeskustelut oman työryhmän tai työparin kanssa ovat tärkeä osa työntekijän työssä jaksamista.

10.3.3 Kriisityön erityisosaaminen ja arjessa auttaminen

Asiakkaan avun tarpeen nähtiin aineistossa määrittyvän asiakkaan ja kriisin ominaisuuksien pohjalta, joiden arvioinnin onnistumiseksi edellytettiin kriisityönosaamista. Kriisityönosaamisen edellytyksenä on tiedostaa avuntarve suhteessa kriisin käsittelyvaiheeseen ja huolehtia

asiakkaan asianmukaisen avun saannista. Tiedonantajat painottivat osaamisessaan erityisesti trauma- ja kriisityön menetelmien hallintaa. Sosionomi osaa ennaltaehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmät sekä osaa toimia erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa. Ennaltaehkäisevään mielenterveystyöhön kuuluu myös akuutti kriisityö ja sen sisältämät kriisityön taidot henkisen ensiavun ohella. Edellä mainitut kriisityömenetelmät eivät silti suoraan sisälly sosionomin yleiseen kompetenssiin.

Ratkaisu- ja voimavarakeskeiset työmenetelmät olivat aineiston mukaan tärkeitä asiakastyössä, sillä kriisityö suuntautuu aina tulevaan. Tulevaisuuteen orientoituminen edellyttää asiakkaan voimavarojen kartoittamista ja mahdollisesti erillisen asiakassuunnitelman tekemistä, jossa työntekijä ja asiakas yhdessä määrittelevät yhdessä halutun lopputuloksen. Tärkeää on asiakkaan ymmärtäminen kokonaisvaltaisesti, ja tämän kokonaisvaltaisen tarpeen pohjalta esiinnousseiden tekijöiden perusteella voidaan valita sopivimmat menetelmät asiakastyöhön ja määritellään asiakkaan avuntarve kriisiin.

Sosionomin asiakastyöosaamisen olennainen osa on asiakkaan voimavarojen tukeminen ja löytäminen. Lisäksi sosionomi pyrkii asiakastyössä asiakkaan sen hetkisen elämäntilanteen parantamiseen ja asiakastyössä sosionomi ja asiakas sopivat yhdessä asiakasprosessin tarkoituksesta ja tavoitteista. (Rusi 2010, 143.) Kriisikeskustoiminta sisältää aineiston mukaan hyvin samankaltaista asiakastyötä.

Kriisityön nähtiin nivoutuvan arjessa auttavaan toimintaan. Asiakas voi tarvita apua arjen jäsenyyksessä erilaisissa elämän kriisi- ja muutosvaiheissa, jolloin hyvin rytmitetty arki voi antaa selkeyttä ja turvaa elämään (Rusi 2010, 143). Sosionomi voi tukea ja neuvoa kriisissä olevaa asiakasta konkreettisesti asiakkaan arjessa. Akuutissa kriisityössä asiakas tarvitsee erilaisten terapiamenetelmien lisäksi tukiverkoston kartoitusta, palveluohjausta ja konkreettista apua muun muassa kodin ja omista perustarpeista huolehtimiseen liittyen. Arjessa auttavan työntekijän on tunnistettava asiakkaan palvelutarpeet. Lisäksi asiakastyössä asiakkaan osallisuuden tukemisella yhteisölliseen toimintaan ja arjen jäsentämisellä toimivaksi kokonaisuudeksi on suuri merkitys.

10.3.4 Palveluohjaus ja palvelujärjestelmän tuntemus

Kriisin negatiiviset vaikutukset ihmisen psyykelle voidaan ehkäistä sitä paremmin, mitä aiemmin niiden kriisi huomataan. Sosionomin tulisi tunnistaa asiakkaan tarpeet ja tietää, milloin oma osaaminen ei riitä asiakkaan toipumiseen ja tarvitaan muunlaista psykososiaalista tukea. Tämä sisältyy sosionomin asiakastyöosaamiseen, jossa sosionomin pätevyys edellyttää asiakkaan tarpeen tunnistamista ja asiakkaan tavoitteellista ohjaamista heidän arjessaan (Liite 1).

Monet tiedonantajista korostivat akuutin kriisityön palvelujen sijoittamista jatkoksi kaikille sosiaali- ja terveysalan palveluille, jotta traumaattisten tilanteiden myöhemmät mielenterveyteen vaikuttavat ongelmat saataisiin ehkäistyä parhaalla mahdollisella tavalla. Akuutin kriisityön mahdollistaminen ja sen piiriin ohjaaminen on lisäksi Suomessa lakisääteistä toimintaa. Palveluohjauksella kriisipalvelujen piiriin muista sosiaali- ja terveyspalveluista pidettiin erityisen tärkeänä ja vastaavasti kun kriisikeskuksesta halutaan ohjata asiakas pitempi aikaista hoitoa antavan palvelun piiriin. Kriisiapu on luonteeltaan lyhytkestoista myös jälkihuollon terapiana, joten asiakkaan tilanteen selvittämisen jälkeen kriisiterapeutit tai -työntekijät ohjaavat asiakkaan pitempiaikaista apua tarjoavan palvelun piiriin.

Julkisten palvelujen vähentyminen ja huono toimivuus oli monien tiedonantajien mielestä syy matalankynnyksen palvelujen suosion kasvamiselle ja sille, että palveluohjaus tapahtuu yhä useammin julkiselta kolmannelle sektorille ja huonokuntoiset asiakkaat, jotka tarvitsisivat muita, esimerkiksi psykoterapiapalveluja, tulevat kriisikeskuksiin. Tämän arveltiin johtuvan myös huonosti toimivasta palveluohjauksesta, jossa asiakasta ei ole informoitu riittävästi palvelujen sisällöistä tai asiakkaan palvelutarve on mahdollisesti kartoitettu huolimattomasti.

Ohjaus- ja neuvontatyö ovat sosionomin käytetyimpiä asiakastyönmenetelmiä. Neuvonnassa asiakkaan rooli on vähäisempi kuin ohjauksessa. Neuvonnassa asiakas saa työntekijältä vastauksia haluamiinsa kysymyksiin ja neuvoja toimia, mutta tämän jälkeen asiakas saa itse päättää, mitä tekee saamallaan tiedolla. Ohjauksessa puolestaan työntekijä osallistuu asiakkaan elämäntilanteen selvittämiseen ja suunnitteluun aktiivisesti asiakkaan toimintakykyä edistäen. Työntekijän ja ohjattavan asiakkaan välille syntyy ohjaussuhde, joka rakentuu aina asiakaskohtaisesti. (Mäkinen ym. 2009, 123-125.)

Sosionomi tekee työnsä aina yhteiskunnallisessa kontekstissa, jonka vuoksi muun muassa taloudelliset ehdot ja sosiaalipoliittiset päätökset asettavat työlle tiettyjä reunaehdoja. Sosiaalialan palvelujärjestelmänosaaminen sisältää yhden sosionomin tärkeimmistä ammattitehtävistä eli palveluohjauksen. Palveluohjaukseen voidaan katsoa sisältyvän asiakkaan palvelusuunnitelman laatiminen, tukiverkoston ja muiden verkostojen aktivointi ja asiakkaan edun ajaminen. Hyvät yhteistyövalmiudet ovat edellytyksenä sosiaalialalla, sillä työtä tehdään lähes poikkeuksetta erilaisissa verkostoissa (Hovi-Pulsa ym. 2010, 19.)

Myös palvelujärjestelmäosaaminen edellyttää ennaltaehkäisevän työn lähtökohtien hallitsemista. Kriisityössä korostui aineiston mukaan asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtiminen, jonka varmistamiseksi kriisityötä tekevillä on oltava riittävästi tietotaitoa yhteis- ja verkostotyöhön. Jokainen sosionomi voi vaikuttaa omalla työpaikallaan kriisityön onnistumiseen ohjaamalla asiakkaan ajoissa kriisikeskukseen ammattilaiselle, jolla on taitoa määritellä ja kartoittaa asiakkaan tilanne. Kriisissä olevia ihmisiä kohdataan kaikessa sosiaali-

ja terveysalan työssä, ja pelkällä onnistuneella palveluohjauksella voi mahdollistaa asiakkaalle parhaan mahdollisen hoidon. Palvelujärjestelmän tuntemusta pidettiin aineiston mukaan tärkeämpänä kuin lakituntemusta, mikä on ymmärrettävissä kriisityön edellyttämän ajoissa toimivan palveluohjauksen kannalta.

10.3.5 Osallistava yhteiskuntaosaaminen

Muutokset yhteiskunnassa vaikuttavat jokaisen ihmisen arkeen. Näihin muutoksiin ihmisillä on erilaiset mahdollisuudet vastata muun muassa elämäntilanteesta ja muutoksen seurauksista riippuen. Kriisin voi aiheuttaa mikä tahansa muutos ihmisen elämässä, jos ihmisellä ei ole resursseja sopeutua tähän muutoksen tuomaan uuteen tilanteeseen. Tämän vuoksi kaikki yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset, myös positiiviset, koettiin näkyvän kriisityössä ensimmäisenä.

Yhteiskunnalliseen vaikuttamisen tärkeys yhdistettiin tiiviisti verkostossa toimiminen, jonka kautta vaikuttamisen ja muutoksista tiedottamisen koettiin tiedonantajien keskuudessa keskimäärin toimivan tarkoituksen mukaisemmin ja tehokkaammin, kuin esimerkiksi lehtiin kirjoittamisen tai äänestämisen. Kaikkia edellä mainittuja tosin pidettiin tärkeinä yhteiskunnallisen vaikuttamisen välineinä. Yksilötasolla tiedonantajat kokivat vaikuttamisen tapahtuvan kantaa ottamalla, viisaasti äänestämällä ja ajan tasalla pysymällä. Ajankohtaisista ongelmista tietoisena pysyminen varmistettiin niin oman paikan, kuin toisten terveys- ja sosiaalialan ammattilaisten asiakastyössä toimivan yhteistyöverkoston ja tiedon etsimisen ja yhteiskunnallisen tilanteen seuraamisen avulla.

Suurin osa tiedonantajista koki pystyvänsä parhaiten vastaamaan yhteiskunnallisiin haasteisiin suoraan asiakastyön kautta erityisesti tarjoamiensa matalankynnyksen palvelujen avulla. Matalankynnyksen palvelut nähtiin tärkeinä oikea-aikaisen ja helpommin saatavan avun mahdollistamiseksi. Tätä perusteltiin julkisten palvelujen pitkällä jonotusajoilla, joiden vuoksi ihmiset joutuvat odottamaan avun saantia aivan liian pitkään. Tästä saattaa seurata sen hetkisten ongelmien pahentuminen tai niiden lisääntyminen. Ihminen on näin pahemmassa vaarassa syrjäytyä. Matalankynnyksen palveluissa ihmisen kriisejä ja hätää ei luokitella niiden sisällön perusteella, vaan liikkeelle lähdetään siitä, että jokainen kriisi on henkilökohtainen kokemus, jonka parhaana asiantuntijana toimii asiakas itse. Tärkeäksi nähtiin mahdollistaa ihmisille julkisten palvelujen jonotusajan ohessa matalankynnyksen keskustelupaikat, joissa he voivat pohtia ammattilaisten kanssa ongelmansa ja sitä, miten he selviävät elämänsä käännekohtista tai ongelmista.

Yhteiskuntaan osallistava toiminta oli erään tiedonantajan mukaan erityisen tärkeää maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä, sillä maahanmuuttajien integroituminen suomalai-

seen yhteiskuntaan tulisi varmistaa muun muassa kieli- ja kulttuurierojen vuoksi. Sosionomin tutkintoon kuuluu myös osallistavan ja yhteisöllisyyteen tähtäävän toiminnan sisäistäminen, sekä syrjäytymisen ehkäisy. Sosionomi voi siis toimia syrjäytymistä ehkäisten kriisissä olevan asiakkaan arjen asiantuntijana ja ohjaajana.

Kannanottaminen ja yhteiskunnallisista epäkohdista tiedottaminen muille yhteistyötahoille verkostossa nähtiin tärkeänä syrjäytymisen ehkäisyssä. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja osallistava toiminta on palveluohjauksen ja arjessa auttamisen ohella toimiva merkityksellinen osa sosionomin syrjäytymisen ehkäisyyn liittyvää osaamista. Sosionomin verkosto- ja yhteistyöosaaminen on tarpeellista kriisityössä, sillä tiedonkulku eritahoille ja tahoilta takaisin kriisityöntekijöille on varmistettava, jotta muutoksiin yhteiskunnassa voidaan vastata. Ongelmien tiedostaminen ja niihin vaikuttaminen ajoissa edellyttävät ennaltaehkäisevää toimintaa. Ennaltaehkäisevässä työtöteessä on vaikuttamisen ohella tärkeää tutkimuksellinen ja reflektiivinen työote, sillä mahdollinen ongelma tai uhka yksilölle tai yhteisölle vaatii sen tiedostamista, ennen kuin se voidaan nähdä ongelmana, jota tulisi lieventää.

11 Pohdintaa ja kehittämis ehdotuksia

Tämän tutkimuksen tekeminen oli minulle erittäin opettavainen prosessi. Käsitkseni kriisityön kokonaisuudesta ja merkityksestä osana sosiaali- ja terveyspalveluja parani entisestään. Tiedostan nyt paremmin omat rajani toimia kriisityön tehtävissä sosionomina ja sen, millä tavalla minun tulisi kehittää osaamistani, jotta voisin toimia kriisityöntekijän tehtävissä. Opin myös ymmärtämään omaa paikkaani sosionomina sosiaali- ja terveysalan palvelukokonaisuudessa samalla kun oman tutkintoni sisältö, tärkeys ja merkitys työelämässä selkeytyivät entisestään. Tämän seurauksena ammatti-identiteettini kehittyminen sai paremman pohjan, sillä ymmärrän nyt paremmin tutkintoni kautta saadun osaamisen merkityksen osana sosiaalista osaamista ja osaan näin arvostaa tutkintoani.

Tutkimusaineistoani purkaessani esiin nousi jatkuvasti uusia mielenkiintoisia asioita, jotka jouduin rajaamaan tutkimukseni ulkopuolelle. Aineistoa läpikäydessä mieleeni tuli lisäkysymyksiä, joiden avulla olisin mahdollisesti voinut hakea tarkentavia vastauksia tutkimuskysymyksiini esimerkiksi haastattelun avulla, jos aika olisi riittänyt. Huomasin aineistoa analysoidessani, että erilaisella kysymysten muotoilulla ja erilaisia sanavalintoja käyttämällä olisin saanut mahdollisesti tarkempia vastauksia tutkimuskysymyksiini. Lomakkeen esitestauksen avulla olisin myös välttänyt ainakin pienet rakenteelliset huolimattomuusvirheet ja ehkä ymmärtänyt pohtia joidenkin kysymysten asettelua uudelleen vastaajille selkeämpään muotoon.

Laajempi teoreettinen perehtyminen erityisesti kriisityön sisältöön ja toteuttamistapoihin olisi myös auttanut välttämään epäolennaiset kysymykset ja vastaukset. Toisaalta vähäinen

teorian käyttö, jonka seurauksena kysymykset olivat laajoja, saattoi antaa tiedonantajille paremmat mahdollisuudet tuoda esille tietoaan luovemmin ja vapaammin. Vaikeuksia tutkimuksessa tuotti kriisityön rajaaminen tietyksi alueeksi muihin sosiaali- ja terveysalan alueisiin nähden. Laajemmalla perehtymisellä olisin välttänyt muun muassa edellä mainitun kaltaiset rajaamisongelmat tutkimuksentoteutuksessa

Aineistoa analysoidessani huomasin monia uusia yhteyksiä keväällä 2011 Hyvinkään kriisikeskuksessani suorittamaan harjoitteluun, ja harjoittelukokemukseni avautui minulle ihan uudesta näkökulmasta. Välissä olisin halunnut täydentää tiedonantajilta saamiani tietoja harjoittelukokemuksiini pohjaten, jonka vuoksi jouduin rajaamaan omia mielipiteitäni tutkimuksen ulkopuolelle. Edellä mainitun olisin voinut välttää valitsemalla ennestään itselleni vieraan kohdejoukon. Kriisityönkentällä työskentelee hyvin erilaisia ammattitaustoja omaavia henkilöitä riippuen kriisiavun vaiheesta. Olisin voinut valita kohdejoukoksi esimerkiksi paikallisen kriisiryhmän jäseniä, jolloin järjestöpohjaisuus ei olisi vaikuttanut vastausten sisältöön. Toisaalta kolmannen sektorin toiminnan tutkiminen on tärkeää tulevaisuuden kannalta, huolimatta siitä, että julkinen sektori on edelleen sosionomien suurin työnantaja.

Kehittämisehdotuksissa kävi ilmi, että sosionomin tutkintoa tulisi kehittää enemmän kriisityötä vastaavaksi painottamalla osaamista kriisi- ja traumatyönmenetelmiin ja lisäämällä opintoja kriisien ja traumojen vaikutuksesta ihmisen psyykeeseen. Sosionomin tutkinnossa tulisi siis aineiston mukaan painottua entistä enemmän kriisityössä vaadittavat menetelmät ja terapiaosaaminen. Eräs kriisikeskuksen johtoasemassa toimiva henkilö kommentoi sosionomin koulutusta: ”Jos sosionomien panosta aikoo jatkossa tehokkaammin hyödyntää kriisityön alueella, olisi erityistä trauma- ja kriisityön menetelmä- ja teoriaosaamista merkittävästi nykyisestä lisättävä.” Tähän voi osittain sosionomi opiskelija itse vaikuttaa painottamalla opinnoissaan kyseisiä alueita tai valitsemalla ammattikorkeakoulun, jossa kriisi- ja traumaosaamiseen liittyviä opintoja on tarjolla enemmän.

Olisiko moni sosiaalialan opiskelija kiinnostunut kriisityöntekijänä toimimisesta ja jos, niin miksi? Olisi mielenkiintoista saada opiskelijoiden näkökulma siihen, että kannattaisiko kriisityönopintoja painottaa sosionomi tutkinnossa entisestään. Sosionomin tutkinto sisältää kriisityön kannalta paljon oleellista, mutta vaikuttaa antavan vain alkeet ja valmiudet sosionomille toimia kriisityön kentällä. Jotta sosionomit voisivat työllistyä suoraan kriisityöntekijän tehtäviin, tulisi tutkintoihin sisällyttää erikoistumismahdollisuus ainakin akuutin kriisityön menetelmiin. Jatkotutkimuksissa voitaisiin perehtyä tarkemmin sosiaalisen ja terapeutin työn yhdistämismahdollisuuksiin. Miten sosiaalialan terapeutista työnotetta voitaisiin painottaa opinnoissa, jotta sosionomin tutkintoon saataisiin sisällytettyä lisää terapeutista osaamista?

Kielitaidon kehittämistä opiskelun ohella pidettiin tärkeänä kriisityössä tapahtuvan maahanmuuttajatyön vuoksi. Eräs tiedonantaja kannusti sosionomeja kehittämään kielitaitoaan pai-

nottaen erityisesti venäjänkielen tärkeyttä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Yhteiskunnallisten muutosten nähtiin aineiston mukaan maahanmuuttajien tarvitsemien palvelujen kasvuna. Palvelujärjestelmäosaaminen merkityksellisyys korostui myös maahanmuuttajien oikeaoppisessa palveluohjauksessa. Toisaalta muun muassa globalisaation seurauksena kieli- taidon tärkeyttä painotetaan lähes jokaisella alalla, joten sillä tuskin on erityisen suurta merkitystä juuri kriisityöosaamisen kannalta. Maahanmuuttajien ja globalisaation tuomat haasteet näkyvät myös muissa sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa kuin kriisikeskuksissa.

Eräs vastanneista sosionomitutkinnon suorittaneista ehdotti johtamisosion muuttamista organisointi osaamiseksi perustellen johtamisaamisen nimeä kompetenssin todelliseen sisältöön nähden harhaanjohtavaksi. Voisin itse yhtyä edellä mainittuun, sillä johtaminen vaatii laajaa työelämän tuntemusta ja paljon laajempaa teoriaa kuin vain perusvalmiuksia. En silti koe sosionomin johtamisaamisen kompetenssia turhaksi, mutta sen nimen vastaavuutta sisältöön voitaisiin pohtia.

Kriisikeskukset kuuluvat matalankynnyksen palveluja antaviin organisaatioihin. Matalalla kynnyksellä varmistetaan asiakkaan välitön avunsaanti ilman pitkiä palvelujonoja, ja näin ehkäistään mahdollisesti myös asiakkaiden ongelmien pahentuminen. Kriisityöntekijät kertoivat kriisityön olevan puutteellista useissa kunnissa ja eräs vastannut toivoi, että kriisiosaamista olisi useammilla palveluntarjoajilla, erityisesti sosiaalityön organisaatioilla itsellään. Sosiaali- ja terveysalan kriisiosaamista voitaisiin siis tutkia ja perehtyä sen tasoon. Voitaikiinko sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia perehdyttää esimerkiksi työpaikoilla erilaisten asiakaskriisien tunnistamiseen ja kerrata erilaisia kriisiavun muotoja? Kriisityön voidaan katsoa toteutuvan tarpeita vastaavasti vasta kun koko Suomen väestö on siitä tietoinen ja jokaisella on mahdollisuus saada sitä ajoissa.

Lähteet

- Apo, S. 1990. Kertomusten sisällön analyysi. Teoksessa Mäkelä, K. (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 62-79.
- Dalmaso & Kuosmanen. 2008. Subjektiivisuuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä. Teoksessa Viinimäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 35-44.
- Dyregrov, A. 1993. Katastrofipsykologian perusteet. 3. painos. Tampere 1999: Vastapaino.
- Eskola J. & Suoranta J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Helsinki 2008: Edita.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki 2001: Yliopistopaino.
- Hovi-Pulsa R., Rantanen T., Rouhiainen-Valo T. & Tietäväinen S. 2010. Kompetenssit ”sosiaalisen” puolustamisessa. Kompetenssit sosionomien (AMK ja ylempi AMK) ydinosaamisen avaajina. Teoksessa Viinimäki, L. (toim.) Ammatti ja työ 2010-2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK ja ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 9-27.
- Hynninen, T. 2007. Akuutti kriisityö Suomessa. Teoksessa Eskola, J. & Karila, A. (toim.) Mielekäs Suomi. Näkökulmia mielenterveystyöhön. Helsinki: Edita, 106-123.
- Kantanen I., Kämäräinen L., Parviainen K., Saari S., Valoaho S. & Yli-Pirilä P. 2009. Hädän hetkellä. Psykkisen ensiavun opas. Jyväskylä: Gummerus.
- Mäkinen O. 2006. Tutkimusetiikan A B C. Helsinki: Tammi.
- Mäkinen P., Raatikainen E., Rahikka A. & Saarnio T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY pro.
- Niemi, L. 2008. Sosionomin (AMK) paikantamishistoriaa. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen vakiintuminen. Teoksessa Viinimäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 10-31.
- Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntuupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.
- Nummenmaa, L. 2009. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Nurmi, L. 2006. Kriisi, pelko ja pakokauhu. Helsinki: Edita.
- Poutiainen, K. 2007. Kirkon toiminta kriisitilanteissa- organisoitua varautumista ja henkistä huoltoa. Teoksessa Pohjolan- Pirhonen C., Poutiainen K. & Samulin H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja, 29-44.
- Rantanen, T. & Toikko, T. 2008. Sosionomin (AMK) osaaminen ja sosiaalityön tutkimus. Teoksessa Viinimäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 88-99.
- Rusi, M. 2010. Sosiaalisen asiakkuuteen vaikuttavien näkökulmien tarkastelua. Teoksessa Viinimäki, L. (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien

(AMK ja ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi- Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010, 139-147.

Samulin, H. 2007. Kriisit. Teoksessa Pohjolan-Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja. 11-25.

Santala, J. 2008. Sosiaalityö sosionomien (AMK) kodiksi- sosionomien (AMK) ja sosiaalityöntekijöiden välisestä työnjaosta kunnallisessa sosiaalityössä. Teoksessa Viinimäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 76-84.

Sarasjärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3. painos. Helsinki: Tammi.

Suomen Mielenterveysseura. 2007. Hyvää elämää- hyvää mieltä. Välittämällä, auttamalla, vaikuttamalla. Helsinki: Libris.

Tietäväinen, S. 2008. Palveluohjaus sosionomin osaamisalueena Pirkanmaan ammattikorkeakoulussa. Viinimäki L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 173-187.

Tikkanen, T. 2001. Psykoterapiaopas. Monta tietä itsetuntemukseen ja iloon. Helsinki: WS Bookwell.

Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Uusitalo I. 2005. Työ tekijäänsä opettaja-sosionomi (AMK) asiantuntijavalmiuksia oppimassa. Turku: Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 17.

Sähköiset lähteet

AMK-tutkinnot. 2012. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.3.2012.

<http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/koulutus/amk-tutkinnot/rikosseuraamusala/Sivut/default.aspx>

Defusing-ohjaajakoulutus. Jyväskylän koulutuskeskus Oy. Viitattu 8.4.2012.

<http://jkk.fi/pdf/Defusingwwwgeneral.pdf>

Hankkeet. 2011. Suomen Mielenterveysseura. Viitattu 4.3.2012.

<http://mielenterveysseura.fi/hankkeet>

Historia. 2011. Suomen Mielenterveysseura. Viitattu 20.2.2012.

<http://www.mielenterveysseura.fi/mielenterveysseura/historia>

Hynninen T. & Hupanne M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämishaasteet. Stakesin raportteja 2/2006. Helsinki: Stakes.

<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/Ra2-2006-VERKKO.pdf>

Kriisi- ja erityistilanteiden johtaminen. 2012. Laurea-ammattikorkeakoulu, Hyvinkää. Viitattu 3.3.2012.

<http://www.laurea.fi/fi/hyvinkaa/koulutus/yamk/Sivut/Kriisi--ja-erityistilanteiden-johtaminen.aspx>

Kriisikeskusverkosto. 2011. Suomen Mielenterveysseura. Viitattu 4.3.2012.

<http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/kriisikeskusverkosto>

Kriisityö. 2012. Lastensuojelukäsikirja. Sosiaaliportti. Viitattu 3.4.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/kriisityo/>

Koulutuskeskus. 2012. Suomen Mielenterveysseura. Viitattu 3.3.2012.

<http://koukes.fi/>

Koulutuksellinen perhetyö. 2004. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.2.2012.

<http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/ahorai/mielentervvehto/psykoedukaatio.htm>

Mielenterveysseura. 2011. Suomen Mielenterveysseura. Viitattu 3.3.2012.

<http://www.mielenterveysseura.fi/mielenterveysseura>

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. 2010. Esitys sosionomin (AMK)-tutkinnon kompetensseista. Viitattu 14.3.2012.

http://www.diak.fi/files/diak/Harjoittelu/Sosionomi_AMK_Kompetenssit_15042010.pdf

Sosionomi (AMK)-tutkinto. 2010. Sosiaaliportti. Viitattu 8.4.2012 ja 10.4.2012.

http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/

Sosiaalialan koulutus. 2012. Laurea-ammattikorkeakoulu, Hyvinkää. Viitattu 19.3.2012.

<http://www.laurea.fi/fi/hyvinkaa/koulutus/sosiaaliala/Sivut/default.aspx>

Strategia vuosille 2011-2015. 2012. Suomen Mielenterveysseura. Viitattu 2.3.2012.

http://www.mielenterveysseura.fi/mielenterveysseura/arvot_ja_tavoitteet

Suomen Punainen Risti. 2011. Psykososiaalinen tuki ja palvelujärjestelmä. Terveyskirjasto. Viitattu 17.1.2012.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00130&p_teos=onn&p_selaus=

Liitteet

Liite 1 Sosionomi (AMK) kompetenssit.....	65
Liite.2. Saatekirje.....	67
Liite 3 Kyselylomake.....	68

Liite 1. Sosionomi (AMK) kompetenssit:

Sosiaalialan eettinen osaaminen

- Sosionomi (AMK) on sisäistänyt sosiaalialan arvot ja ammattieettiset periaatteet ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti
- Sosionomi (AMK) kykenee sosiaalialan ammattien edellyttämään eettiseen reflektioon
- Sosionomi (AMK) kykenee ottamaan huomioon jokaisen yksilön ainutkertaisuuden ja kykenee toimimaan arvoriitiriitoja sisältävissä tilanteissa
- Sosionomi (AMK) edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta sekä pyrkii huono-osaisuuden ehkäisemiseen yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön näkökulmasta

Asiakastyön osaaminen

- Sosionomi (AMK) tunnistaa oman ihmiskäsityksensä ja arvomaailmansa merkityksen asiakkaiden ja asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä
- Sosionomi (AMK) osaa luoda asiakkaan osallisuutta tukevan ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen
- Sosionomi (AMK) ymmärtää asiakkaan tarpeet sekä osaa tukea voimavarojen käyttöönottoa ja vahvistumista yksilön kasvun ja kehityksen eri vaiheissa ja elämäntilanteissa
- Sosionomi (AMK) osaa soveltaa ja arvioida erilaisia asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja työmenetelmiä
- Sosionomi (AMK) osaa tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän arjessaan
- Sosionomi (AMK) osaa arvioida ja kuvata asiakasprosessin eri vaiheita ja kehittää työtään sen pohjalta

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

- Sosionomi (AMK) tuntee hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevat palvelujärjestelmät ja niihin liittyvän juridisen säädöspohjan ja tietojärjestelmät sekä osaa soveltaa niitä
- Sosionomi (AMK) osaa ennakoida ja jäsentää hyvinvointipalveluiden muutoksia ja pysyy osallistumaan palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen
- Sosionomi (AMK) osaa arvioida erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelutarpeita ja hallitsee palveluohjauksen sekä ennalta ehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmiä
- Sosionomi (AMK) osaa toimia sosiaalisen asiantuntijana moniammatillisissa työryhmissä ja verkostoissa sekä edistää asiakkaan turvaverkoston toimintaa

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

- Sosionomi (AMK) osaa analysoida epätasa-arvoa ja huono-osaisuutta tuottavia rakenteita ja prosesseja alueellisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla
- Sosionomi (AMK) osaa käyttää erilaisia yhteisösosiaalityön, yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja viestinnän keinoja
- Sosionomi (AMK) osaa tukea kansalaisten osallisuutta ja kykenee osallistumaan vaikuttamistyöhön yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa

Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen

- Sosionomi (AMK) on sisäistänyt reflektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen
- Sosionomilla (AMK) on käytäntöpainotteista tutkimuksellista osaamista ja hän osaa tuottaa uutta tietoa
- Sosionomi (AMK) osaa suunnitella, toteuttaa, arvioida ja raportoida sosiaalialan kehittämishakkeita

Johtamisosaaminen

- Sosionomi (AMK) tuntee talous- ja henkilöstöhallinnon peruseriaatteen
- Sosionomi (AMK) osaa toimia työyhteisön lähiesimiehenä
- Sosionomi (AMK) osaa kehittää sosiaalialan osaamista, työyhteisöjä ja palveluprosesseja
- Sosionomi (AMK) kykenee päätöksentekoon ennakoimattomissa toimintaympäristöissä
- Sosionomi (AMK) omaa perusedellytykset toimia alan itsenäisenä yrittäjänä

(Sosionomi (AMK)-tutkinto, 2010.)

Liite 2. Saatekirje

Hyvä kriisikeskuksessa työskentelevä henkilö,

Olen sosionomi opiskelija Hyvinkään Laureasta. Opinnäytetyöni aiheeksi olen valinnut sosionomin osaamisalueiden pätevyyden arvioinnin ja sosionomin (AMK) osaamisen paikantamisen kriisityönkentältä. Tarkoituksena on siis selvittää, miten sosiaalinen asiantuntijuus ymmärretään kriisityössä ja samalla arvioida sosionomin (AMK) yleisten kompetenssien pätevyyttä ja vastaavuutta kriisityönkentällä esiintyvään tarpeeseen.

Valitsin kyseisen aiheen, koska olen itse kiinnostunut kriisityöstä ja haluan sosionomina selvittää, missä ja milloin kriisityönkentällä tarvitaan sosiaalista asiantuntijuutta, jota sosionomilla on. Aihetta on myös tärkeä tutkia, jotta sosionomin osaamista voidaan kehittää tarvittaessa enemmän työelämän osaamistarvetta vastaavaksi. Olin teihin yhteydessä ensimmäisen kerran syksyllä 2011, ja sain teiltä/ johtajaltanne luvan tutkimukselle. Kysely oli tarkoitus toteuttaa jo viimevuoden lopussa, pahoittelen viivästyä.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja tutkimustulokset julkaistaan niin, että yksittäisten vastaajien henkilöllisyyttä niistä on mahdotonta päätellä. Kyselyn vastauslomakkeet hävitetään tutkimuksen tiedonkeruu- ja analysointivaiheen jälkeen, eikä niitä luovuteta muuhun käyttöön. Teillä on mahdollisuus tutustua tutkimukseni tuloksiin, halutessanne ennen julkaisemista. Laitan liitetiedostona sosionomi (AMK) tutkinnon osaamisalueet, johon voitte halutessanne tutustua. Niihin tutustuminen ei ole välttämätöntä kyselyyn vastaamisen kannalta. Kyselyn kysymykset ovat tarkoituksella melko laajoja, jättäen näin vastaajalle mahdollisimman paljon tilaa tuoda esille juuri vastaajalle merkittäviä asioita.

Vastausaikaa on kaksi viikkoa, eli viikolle 7 (15.2) asti. Alla linkki, josta voitte siirtyä varsinaiseen kyselyyn, kiitos jo etukäteen vaivannäöstänne!

Liite 3 Kyselylomake

Sosionomin (AMK) osaaminen

Hyvä vastaaja, alla on kysymyksiä teidän työnkuvaanne ja sosionomin osaamiseen liittyen. Toivon, että vastaatte jokaiseen kohtaan, mielipiteenne ja näkemyksenne ovat tärkeitä tutkimukseni onnistumisen kannalta. Halutessanne voitte tutustua sähköpostin liitetiedostona laittamiini sosionomin yleisiin osaamisalueisiin ennen kyselyyn vastaamista.

Taustatiedot

Asema työyhteisössä

--Valitse tästä--

Kokemus kriisityöstä vuosina

11

Muu työkokemus

[illegible]

Oletteko suorittaneet sosionomi (AMK) tutkinnon?

--Valitse tästä--

Millainen koulutus teillä on?



Asiakastyön osaaminen

Oletteko aiemmin kuulleet sosionomi (AMK) tutkinnon sisällöstä?

--Valitse tästä--



Millaisia vuorovaikutustaitoja ja asiakastyön menetelmiä kriisityössä mielestänne tarvitaan?

Valitse seuraavista sosionomi (AMK) asiakastyön osaamisalueista kolme oleellisinta kriisiosaimisen kannalta

- ☐ • Sosionomi (AMK) tunnistaa oman ihmiskäsityksensä ja arvomaailmansa merkityksen asiakkaiden ja asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä
- ☐ • Sosionomi (AMK) osaa luoda asiakkaan osallisuutta tukevan ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen
- ☐ • Sosionomi (AMK) ymmärtää asiakkaan tarpeet sekä osaa tukea voimavarojen käyttöönottoa ja vahvistumista yksilön kasvun ja kehityksen eri vaiheissa ja elämäntilanteissa
- ☐ • Sosionomi (AMK) osaa soveltaa ja arvioida erilaisia asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja työmenetelmiä
- ☐ • Sosionomi (AMK) osaa tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän arjessaan
- ☐ • Sosionomi (AMK) osaa arvioida ja kuvata asiakasprosessin eri vaiheita ja kehittää työtään sen pohjalta

Puuttuuko edellä mainituista jokin kriisityön kannalta keskeinen asiakastyön osaamisalue? Mikä?

Millaista arjessa tukevaa toimintaa kriisin kokenut asiakas tarvitsee?

Johtamisosaaminen

Millaista teoreettista osaamista on hyvällä esimiehellä?

An empty rectangular text box with a light gray border. On the right side, there is a vertical scroll bar. At the bottom left and bottom right corners, there are small navigation icons (arrows and squares).

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

Millä tavalla yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat työhönne?

An empty rectangular text box with a light gray border. On the right side, there is a vertical scroll bar. At the bottom left and bottom right corners, there are small navigation icons (arrows and squares).

Kuinka työntekijä voi vastata näihin yhteiskunnallisiin muutoksiin?

An empty rectangular text box with a light gray border. On the right side, there is a vertical scroll bar. At the bottom left and bottom right corners, there are small navigation icons (arrows and squares).

Onko yhteiskunnallisiin asioihin vaikuttaminen oleellinen osaamisalue kriisityön ammattilaiselle?

An empty rectangular text box with a light gray border. On the right side, there is a vertical scroll bar. At the bottom left and bottom right corners, there are small navigation icons (arrows and squares).

Eettinen osaaminen

Millaiset eettiset arvot ohjaavat työtänne?

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward arrow at the top and a downward arrow at the bottom. On the bottom left, there is a small left-pointing arrow, and on the bottom right, there is a small right-pointing arrow.

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

Millaista palvelujärjestelmän ja lain tuntemusta kriisityössä tarvitaan?

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward arrow at the top and a downward arrow at the bottom. On the bottom left, there is a small left-pointing arrow, and on the bottom right, there is a small right-pointing arrow.

Millaisia verkostotyön taitoja kriisityössä vaaditaan?

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward arrow at the top and a downward arrow at the bottom. On the bottom left, there is a small left-pointing arrow, and on the bottom right, there is a small right-pointing arrow.

Mihin palveluihin kriisityön tarjonta pitäisi mielestänne erityisesti kohdentaa?

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward arrow at the top and a downward arrow at the bottom. On the bottom left, there is a small left-pointing arrow, and on the bottom right, there is a small right-pointing arrow.

Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen

Arvioikaa, kuinka usein seuraavia tutkimus- ja kehittämistyön menetelmiä tarvitsette työssänne:

	jatkuvasti	melko usein	ajoccittain	harvoin
projektityöskentely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tutkimusosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
raportointi taidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedon etsiminen ja sen hyödyntäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työelämän muutoksiin sopeutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

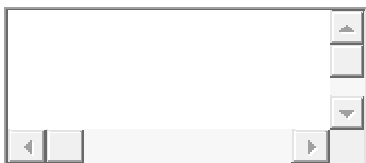
Kuinka tarpeellisia seuraavat osaamisalueet ovat työssänne?

	erittäin tarpeellinen	tarpeellinen	melko tarpeellinen	melko tarpeeton	täysin tarpeeton
eettinen osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
palvelujärjestelmäosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
johtamisosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tutkimuksellinen kehittämisosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
asiakastyön osaaminen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sosionomi oman alansa asiantuntijana

Miten sosionomi mielestänne eroaa osaamisellaan muista ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista?

Onko teillä kehittämis ehdotuksia sosionomin (AMK) tutkintoon?

A small, empty rectangular box with a light gray border, likely a placeholder for a response or a small image. It has a few small, faint icons in the corners, possibly for zooming or navigation.